

Väkivallan uhka ja väkivalta – osa sosiaalityötä?

JOHANNA TIRKKONEN

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta – ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalityön pro gradu-tutkielma

marraskuu 2014

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

TIRKKONEN, JOHANNA: Väkivallan uhka ja väkivalta – osa sosiaalityötä?

Pro gradu –tutkielma, 77 s., 13 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Irene Roivainen

Marraskuu 2014

Tutkielman tarkoituksena oli selvittää, kuinka yleistä väkivallan uhan ja väkivallan kokemukset ovat sosiaalityöntekijöiden keskuudessa ja millaista koettu väkivalta on muodoltaan. Toiseksi tutkimuksen avulla pyrittiin saamaan selville, vaikuttaako väkivallan uhka tai väkivalta sosiaalityöntekijöiden hyvinvointiin ja työskentelyyn. Kolmanneksi tavoitteena oli selvittää, millaisia keinoja sosiaalityöntekijöillä on ehkäistä väkivaltaa. Aineisto kerättiin sähköisellä puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Aineistoa analysoitiin sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti. Pääpaino oli kvalitatiivisessa tarkastelussa, jossa menetelmänä käytettiin sisällönanalyysia.

Tutkimuksessa selvisi, että valtaosa sosiaalityöntekijöistä on kokenut henkistä väkivaltaa ja uhkailua asiakkaiden taholta. Fyysisen väkivallan kokemukset olivat sen sijaan melko harvinaisia. Yleisintä oli uhkailu yhteydenotolla ylempiin tahoihin tai mediaan sekä työntekijään tai hänen perheeseensä kohdistuva uhkailu. Uhkailu saattoi kohdistua myös asiakkaaseen itseensä. Henkisen väkivallan kokemukset ovat yleisiä vastaajien keskuudessa. Yleisintä on työntekijän haukkuminen ja epäasiallinen kielenkäyttö. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokevat väkivallan uhan ja koetun väkivallan vaikuttavan etenkin työhyvinvointiin ja lisäävän stressiä. Ennakointi koetaan tärkeimmäksi keinoksi ehkäistä väkivaltatilanteita. Tutkimuksessa tuli esiin, että sosiaalityöntekijät eivät koe omaa rooliaan kovinkaan merkityksellisenä väkivaltatilanteiden syntymisessä. Tutkimuksessa selvisi, että sosiaalityöntekijöillä on turvallisuutta lisäävinä keinoina käytössään useimmiten hälytyspainike, toinen poistumistie tai työpari. Sosiaalityöntekijät eivät juurikaan kokeneet omaa toimintaansa turvallisuutta lisääväksi keinoksi.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että väkivallan uhka ja koettu väkivalta on osa sosiaalityöntekijöiden arkea. Henkisen väkivallan kokemukset ovat yleisiä sosiaalityöntekijöiden keskuudessa, mutta fyysinen väkivalta on melko harvinaista.

Asiasanat: henkinen väkivalta, fyysinen väkivalta, väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy, vuorovaikutus, turvallisuus

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities

TIRKKONEN, JOHANNA: Violence and the threat of violence – part of social work?

Master`s Thesis, 77 pages, 13 appendix pages

Social work

Supervisor: Irene Roivainen

November 2014

The purpose of this study was to determine the prevalence of violence among social workers and what type of violence they have experienced at work. Secondly this study aimed to find out what kind of impact does the threat of violence or actual violence has on the social workers welfare and work. Thirdly, the aim was to find out what kind of methods do social workers use to prevent violence. The data was collected by online semi-structured questionnaire. Then the data was analyzed both quantitatively and qualitatively. The emphasis was on qualitative analysis, in which the method used was content analysis.

The study revealed that the majority of social workers have experienced emotional abuse. They have also been threatened by the clients. Experiences of physical violence were quite rare. It was most common that clients threaten to contact upper bodies or media. It was also common that clients threaten social workers or their families. Client`s threats could also include self-harming. Experiences of mental violence are common among respondents. The most common forms of emotional abuse were inappropriate language and insults towards social worker. The study shows that social workers perceive that the threat of violence and experienced violence affects their well-being and increases their level of stress. Being prepared is noted to be the most important tool in preventing violence. The study revealed that social workers do not think their own role to be relevant in the emergence of violent situations. The study reveals that social workers have alarm buttons, escape doors and partners as a means of increasing security. Social workers did not see their own actions as a means of increasing security.

Based on the results it is justifiable to say that the threat of violence and experienced violence are part of social workers profession. Incidents of emotional abuse are common among social workers, but on the other hand experiencing physical violence is quite rare.

Keywords: emotional abuse, physical abuse, preventing violent incidents, interaction, security.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 VALTA, VÄKIVALTA JA TYÖVÄKIVALTA	3
2.1 Valta ja valtasuhteet erityisesti sosiaalityössä	3
2.2 Työväkivalta Suomessa ja muualla	5
2.2.1 Työväkivallasta yleisesti	5
2.2.2 Naisvaltaiset alat työväkivallan kasvualoina – esimerkkinä opetusala.....	7
3 ENNEN JA JÄLKEEN VÄKIVALLAN.....	10
3.1 Väkivalta sosiaalialalla ja sosiaalityössä.....	10
3.2 Väkivaltatilanteisiin varautuminen ja niiden ennaltaehkäisy.....	14
3.3 Asiakkaiden kohtaaminen ja vuorovaikutustilanteet	17
3.3.1 Vuorovaikutus asiakastyössä	18
3.3.2 Viestintä ja roolit asiakastyössä	20
3.3.3 Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen	22
3.4 Väkivallan seuraukset ja seurauksien lieventäminen.....	25
3.4.1 Väkivallan vaikutukset yksilö- ja organisaatiotasolla.....	25
3.4.2 Väkivaltakokemusten jälkihoito	28
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	30
4.1 Tutkimusongelmat	30
4.2 Tutkimusaineiston kerääminen	31
4.3 Aineiston analysointi – menetelmänä sisällön analyysi.....	35
5 VÄKIVALTA SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA	38
5.1 Vastaajien profiili.....	38
5.2 Väkivallan uhan ja väkivallan kokemukset	39
5.3 Väkivallan vaikutukset työntekijän hyvinvointiin ja työskentelyyn.....	45
5.4 Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy	49
5.5 Turvallisuutta lisäävät keinot.....	52
6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	56
6.1 Tutkimusaiheesta tuloksiin	56
6.2 Empirian yhteenveto	56
6.3 Tulosten pohdinta.....	59
6.4 Tutkimusprosessi	63
6.5 Lopuksi.....	67

LÄHTEET.....	69
--------------	----

LIITTEET	
----------------	--

Liite 1. Kyselylomake tekstimuotoisena.....	
---	--

Liite 2. Väkivallan uhan esiintyvyys.....	
---	--

Liite 3. Uhkailun esiintyvyys.	
-------------------------------------	--

Liite 4. Henkisen väkivallan esiintyvyys.	
--	--

Liite 5. Fyysisen väkivallan esiintyvyys.	
--	--

KUVIOT JA TAULUKOT

<i>KUVIO 1. Vastaajien työkokemus sosiaalityöstä</i>	38
--	----

<i>KUVIO 2. Työskentelykunnan asukasluku</i>	39
--	----

<i>KUVIO 3. Työntekijöiden kokemukset väkivallan eri muodoista ja väkivallan uhasta</i>	39
---	----

<i>KUVIO 4. Työntekijöiden käsitykset väkivallan vaikutuksesta</i>	46
--	----

<i>KUVIO 5. Työntekijöiden turvallisuudentunne</i>	49
--	----

<i>TAULUKKO 1. Työntekijöiden käsitykset väkivallan vaikutuksesta</i>	47
---	----

<i>TAULUKKO 2. Väkivaltatilanteiden syyt ja niihin vaikuttaminen</i>	50
--	----

1 JOHDANTO

Silloin tällöin lehdissä kirjoitetaan tapauksista, joissa asiakas on uhkaillut sosiaalitoimiston työntekijää. Median huomio kuitenkin kiinnittyy kaikkein vakavimpiin tapauksiin eikä aiheesta yleisesti puhuta. Näin ollen suurin osa sosiaalityöntekijöiden kohtaamasta väkivallan uhasta ja väkivallasta jääkin yleisen keskustelun ulkopuolelle. Huolestuttavaa ei ole niinkään se, ettei aihe ole saanut suurta huomiota mediassa tai se ettei aihe ole herättänyt suuria tunteita kansan keskuudessa. Huolestuttavaa on se, ettei aiheesta puhuta sosiaalityön koulutuksessa ja vaikuttaa siltä, että sosiaalityöntekijöiden kohtaamasta työväkivallasta ei haluta puhua. Lisäksi aiheesta on tehty melko vähän tutkimusta. Tästä huomiosta sain kipinän tähän tutkielmaan.

Jo ennen kuin pääsin opiskelemaan sosiaalityötä minua kiinnosti, kuinka yleistä sosiaalityöntekijöiden kokemaa väkivaltaa on ja millaisia vaikutuksia koetulla väkivallalla on. Sosiaalityön opinnoissa tätä aihepiiriä koskeva kiinnostukseni ja tiedonhaluni on vain kasvanut. Aihe kiinnostaa minua tulevana työntekijänä, mutta myös siksi, että aihe on ajankohtainen ja tärkeä. Tänä päivänä työhyvinvointi ja työurien pidentäminen ovat jatkuvasti poliittisen ja yhteiskunnallisen puheen keskiössä. Naisten työurat ovat usein katkonaisempia kuin miesten ja koska sosiaaliala on erityisen naisvaltainen ala, näen työväkivallan ja sen uhan erityisenä uhkana naisten työhyvinvoinnille. Lisäksi sosiaalialaa ei pidetä kovinkaan mielekkäänä uravaihtoehtona, minkä vuoksi olisikin tärkeää kiinnittää huomiota epäkohtiin, jotta alalle saadaan uusia tekijöitä ja vanhat tekijät saadaan jäämään. Lisäksi minua ihmetyttää, miksi aihetta ei ole tutkittu? Voiko tähänkin seikkaan vaikuttaa se, että kyse on naisvaltaisesta alasta ja lähinnä ”naisten ongelmasta”, jolloin ongelma ei ole yhtä tärkeä, kuin jos se olisi miesten.

Seuraavassa luvussa taustoitan tutkimani ilmiötä. Ensiksi käsittelen valtaa, väkivaltaa ja työväkivaltaa. Valta on vahvasti läsnä sosiaalityön arjessa ja toisaalta valta ja väkivalta ovat sidoksissa toisiinsa. Tästä syystä on tärkeää käsitellä niitä ja ne myös toimivat johdatuksena työväkivaltaan. Käsittelen sekä yleisesti työväkivaltaa että erityisesti opetusala, sillä sitä voi verrata sosiaalialaan naisvaltaisuutensa vuoksi. Lisäksi tutkimusten mukaan opetusala on yksi työväkivallan riskialoista. Kolmannen luvun aluksi käsittelen erikseen väkivaltaa sosiaalityössä. Tämän jälkeen tuon esiin, miten väkivaltatilanteisiin voisi varautua ja miten väkivaltatilanteita voitaisiin ennaltaehkäistä. Kolmannessa luvussa nostan tarkastelun kohteeksi myös vuorovaikutuksen, sillä vuorovaikutuksen voi nähdä olevan merkittävässä asemassa

väkivaltatilanteissa. Lisäksi käsittelen viestinnän ja roolien merkitystä. Vuorovaikutusta, viestintää ja rooleja käsittelen sekä yleisesti, että niiden merkitystä erityisesti aggressiivisen henkilön kanssa toimittaessa. Kolmannen luvun lopuksi käsittelen väkivallan seurauksia niin yksilö- kuin organisaatiotasollakin. Lisäksi tuon esiin, miten väkivaltaa kohdannutta työntekijää tai työyhteisöä voitaisiin auttaa. Kolmannen luvun teemat liittyvät kiinteästi omiin tutkimusongelmiini.

Teoriaosuuden jälkeen siirryn esittelemään tutkimukseni vaiheita ja tuloksia. Neljännessä luvussa esittelen tutkimusongelmani sekä aineiston keruu- ja analyysimenetelmän. Viides luku on tutkimukseni empiirinen osuus, jossa esittelen saamani tulokset. Viimeisessä luvussa pohdin saamiani tuloksia sekä peilaan niitä aikaisempiin tutkimuksiin. Kuudennessa luvussa pohdin myös tutkimukseni onnistumista ja tekemieni valintojen sopivuutta. Luvun päättää pohdintani tutkimuksen merkityksestä sekä jatkotutkimuskohteista.

2 VALTA, VÄKIVALTA JA TYÖVÄKIVALTA

Vallan ja valtasuhteiden voi nähdä olevan kiinteästi sidoksissa väkivaltaan. Väkivallalla tarkoitetaan ruumillista koskemattomuutta, oikeuksia tai etuja loukkaavaa tai vahingoittavaa voimakeinojen käyttöä. Termillä väkivalta viitataan useimmiten juuri ruumiilliseen voimankäyttöön, vaikkakin on olemassa myös käsitteet henkinen väkivalta ja rakenteellinen väkivalta. Henkistä väkivaltaa on esimerkiksi toisen ihmisen pelottelu tai loukkaaminen sanallisesti. Henkiseen väkivaltaan lukeutuu myös uhkaava kehonkieli kuten epämiellyttävä lähestyminen, jonka toinen osapuoli voi kokea uhkaavaksi ja pelottavaksi ilman fyysistä kontaktiakin. Väkivalta voi olla myös epäsuoraa, jolloin puhutaan rakenteellisesta väkivallasta. Rakenteellinen väkivalta juontuu yhteiskunnan sosiaalisista rakenteista tai henkilöiden välisistä suhteista. Lisäksi kulttuurisen väkivallan voi nähdä olevan yksi väkivallan muoto. Kulttuurisesta väkivallasta puhuttaessa tarkoitetaan kaikkea sellaista kulttuurissa esiintyvää, joka legitimoii muita väkivallan muotoja. Väkivallasta on tullut viime aikoina hyvin arkipäiväinen ilmiö. Kuka tahansa saattaa joutua yllättävän väkivallan uhriksi. Usein väkivalta on kuitenkin pitkäkestoista ja etenkin perheväkivalta on usein jatkunut vuosia. Väkivalta voi ilmetä hyvin monenlaisilla elämänalueilla kuten perheessä tai työssä. Olipa kyse sitten perheväkivallasta tai työväkivallasta, väkivallalle on ominaista se, että se on usein sukupuolittunutta. Sekä perheväkivallassa että työväkivallassa väkivallan kohteena on usein nainen.

2.1 Valta ja valtasuhteet erityisesti sosiaalityössä

Valtaa voidaan tarkastella dominanssina eli kaksijakoisena alistaja/ alistettu suhteena. Toinen osapuoli käyttää valtaa ja toinen taas on valtaa vailla. Sukupuolikäsite rakentuu ajatukselle miehistä ja naisista yhteiskunnallisina ryhminä, joiden välistä suhdetta luonnehtii valtaero. Tätä valtaeroa pidetään usein staattisena. Etenkin radikaalifeminismin teoreettiset lähtökohdat kumpuavat edellä mainituista näkemyksistä. (Keskinen 2005, 25.) Foucault`n mukaan valta ei ole tietyn ryhmän hallinnassa oleva ominaisuus, jota käytetään toisten ylitse. Sen sijaan valta muodostuu ennen kaikkea käytettäessä ja toimittaessa. Siinä on kyse voimasuhteiden jatkuvasta vaihtelusta, jonka seurauksena tietyn toiminta-alueen sisäinen järjestys muodostuu. Foucault näkee vallan subjektien välisenä toiminta- ja vaikutussuhteena, jossa A:n teot ja tavoitteet vaikuttavat B: n

tekoihin ja tavoitteisiin. Siihen sisältyy sekä taktisia että strategisia aspektoja. Foucault ei kuitenkaan kiistä sitä, etteikö valta voisi kiinnittyä tiettyihin paikkoihin ja suhteisiin. (Foucault 1990, 92-94.) Esimerkiksi feministit ovat kritisoineet Foucault'n näkemyksiä kysymällä ”jos valtaa on kaikkialla, niin miksi naisilla on sitä niin vähän?” Foucault'n käsityksen mukaan valta ei ole vain rajaavaa ja tukahduttavaa, vaan ennen kaikkea tuottavaa. Vallan ei nähdä modernin ajattelun tapaan tukahduttavan yksilöiden aitoa ja alkuperäistä olemusta, joka sitten voitaisiin vapauttaa kumoamalla tämä valta. (Keskinen 2005, 46.)

Vallan esiintymistä ja valtasuhteiden rakentumista sosiaalityössä voidaan tarkastella hyvin monelta suunnalta. Sosiaalityö perustuu sosiaalityön historian aikana muotoutuneisiin teorioihin ja teorian ja käytännön yhdistymisen avulla syntyvään asiantuntijuuteen. Foucault tuo esiin, että tieteellinen tieto ja siihen nojaava asiantuntijuus ohjaavat, normittavat ja suostuttelevat ihmisiä elämään tietyllä tavalla. Poikkeavia yksilöitä varten on kurinpidollisia ja hoidollisia käytäntöjä. Foucault korostaa myös sitä, että hallinnan tekniikat eli tieto/valta – käytännöt toimivat ruumiiden kautta. (Foucault 1990, 139-141.) Foucault'n ajatuksia mukaillen ja sosiaalityön perusluonnetta arvioiden, voidaan ajatella sosiaalityöntekijöillä olevan valtaa asiakkaisiinsa nähden. Sosiaalityö käyttää valtaa tärkeän yhteiskunnallisen tehtävänsä hoitamisessa, pyrkiessään hallitsemaan sosiaalisia ongelmia, mutta myös akateemisena diskurssina, kun se määrittää ja kategorisoi asiantuntemuksensa aluetta. Sosiaalityön valta näkyy myös asiakastyön areenalla ja vallan aste vaihtelee hienovaraisesta suostuttelusta pakkotoimiin. (Hänninen 2004, 77.) Sosiaalityö on ammattikäytäntönä nykypäivänäkin asiakkaiden toimeentulon, elämäntavan ja moraalin kontrolloimista. Ilman valtaa sosiaalityö on kyvytön selviytymään perustehtävästään eli muutostyöstä. Vuorovaikutussuhteet, joiden avulla muutosta pyritään saamaan aikaan ja joiden katsotaan kuuluvan ammatillisen ihmistyön ytimeen, ovat myös valtasuhteita. Myös yhteiskunnallisten käytäntöjen areenalla sosiaalityö näyttäytyy vallan instituutiona. (Hänninen 2004, 81.)

Miten valta ja väkivalta sitten liittyvät toisiinsa? Onko väkivalta yksi vallan käytön muoto? Foucault erottaa vallan ja väkivallan toisistaan, painottamalla sitä, että valtaan sisältyy aina mahdollisuus vastarintaan. Valta kohdistuu subjektin tekoihin suunnaten ja kontrolloiden niitä, joten vallan edellytyksenä on mahdollisuus useisiin erilaisiin toimintatapoihin. Väkivalta sen sijaan kohdistuu ruumiiseen ja toimii pakottavasti sulkien pois erilaiset mahdollisuudet. Foucault'n mukaan vallan keinot ovat hienovaraisempia ja huomaamattomampia kuin väkivallan. (Foucault 1990, 103-104.) Keskinen (2005, 47) käsityksen mukaan väkivalta toimii eräänä vallan taktiikkana.

Honkatukia ja Pösö näkevät väkivallan sukupuolittuneena ilmiönä. Heidän mukaansa väkivaltaa pidetään maskuliinisena elämänalueena. (Honkatukia & Pösö 2004, 132.) Grönforsin mukaan väkivallassa on kyse vallasta ja vallankäytöstä. Grönfors näkee, että kotihoidossa esiintyvässä seksuaalisessa väkivallassa on ennen kaikkea kyse naistyöntekijän ja miesasiakkaan valtasuhteesta. Valtaan liittyvä väkivalta on instrumentaalista. Tällä tarkoitetaan sitä, että väkivallan avulla tavoitellaan valtaa, asemaa, hyötyä, hyväksyntää ynnä muuta. Instrumentaalisen väkivallan sanotaan olevan yleisempää miesten väkivallalle kuin naisten. (Grönfors 1994, 65-66.) Perheissä väkivaltaa esiintyy eniten niissä perheissä, joissa uhrin ja tekijän välinen valtaero on suurin. Perheväkivaltatilanteissa vahvempi käyttää hyväksi heikompaansa, tai vahvempi, joka kokee menettäneensä valtaa, pyrkii saamaan sitä takaisin itselleen. (Finkelhor 1983.) Etenkin jälkimmäinen tilanne saattaa esiintyä myös sosiaalityössä. Vallitsevan sukupuolijärjestelmän mukaan oman riippuvuuden havaitseminen ja tarvitsevuuden myöntäminen voi olla miehelle kohtalokasta ja mies voi yrittää palauttaa miehistä valtaa ylikorostamalla seksuaalisuuttaan. (Siltala 1999, 393.) Ekspressiivinen väkivalta on yleisempää naisten kuin miesten väkivallalle. Ekspressiivisellä väkivallalla tarkoitetaan tilannetta, jossa väkivallalla ilmaistaan jotain tärkeää kuten epätoivoa, ahdistusta, pelkoa tai turhautumista, jota henkilö ei kykene muulla tavoin ilmaisemaan. (Grönfors 1994, 66.)

Sosiaalityöntekijät käyttävät valtaa asiakkaisiin. Asiakkaiden voidaan siis nähdä olevan vailla valtaa. Sosiaalityössä ilmenevät väkivaltatilanteet saattavat johtua siitä, että asiakas pyrkii väkivallan avulla saamaan valtaa itselleen. Käytännön työssä on tullut kuitenkin esiin, että muun muassa turhautuminen johtaa jossain tilanteissa väkivaltaan. Voidaankin ajatella, että väkivallan käyttö liittyy vahvaan tunnereaktioon, jossa esimerkiksi turhautumisen tunnetta ei kyetä muuten ilmaisemaan.

2.2 Työväkivalta Suomessa ja muualla

2.2.1 Työväkivallasta yleisesti

Väkivaltatilanteet ovat viime aikoina lisääntyneet yhteiskunnassamme ja muualla maailmassa. Myös väkivalta työtehtävissä on lisääntynyt ja monissa tehtävissä työskentelevien on varauduttava siihen, että he työssään voivat joutua kohtaamaan uhkaavia ja väkivaltaisesti käyttäytyviä ihmisiä.

Väkivalta voidaan määritellä eri tavoin, niin myös työväkivalta. Euroopan komission määritelmä on seuraava: ”työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä. (Di Martino ym. 2003,3). Myös Saarela ja Isotalus ovat määritelleet työväkivaltaa ja jakaneet sen kolmeen luokkaan; fyysiseen väkivaltaan, väkivallan uhkaan sekä kiusaamiseen ja ahdisteluun. Väkivalta voi olla suoraa eli kohdistua työntekijään tai epäsuoraa, jolloin väkivallan kohteena ovat esimerkiksi työntekijän perhe ja ystävät. Väkivalta- ja uhkatilanteita ovat muun muassa tavaroiden heitteleminen, solvaaminen, huutaminen, töniminen ja liikkumisen estäminen.(Isotalus & Saarela 2001, 7.)

Työväkivaltaa on esiintynyt muodossa tai toisessa siitä lähtien kun ihmiset alkoivat tehdä töitä yhdessä. Kuitenkin akateeminen, lainsäädännöllinen, liikkeenjohdollinen ja valtiollinen huoli aiheesta on herännyt ja kasvanut vasta 2000- lukua lähestyttäessä (Heiskanen 2005,39). Perinteisesti niin sanottuja väkivalta-aloja ovat olleet poliisi, vankeinhoito ja mielisairaanhoido. Perinteisten väkivalta-alojen rinnalle on kuitenkin tullut uusia riskialoja. 1990- luvun lopulla väkivaltaisuutta ja väkivallan uhkaa esiintyi suhteellisesti eniten sosiaali-ja terveysalalla.(Weizmann-Henelius 1997,7.) Myös uudemmat tutkimukset viittaavat siihen, että sosiaaliala on edelleen työväkivallan riskiala (mm. Heiskanen 2005, 49).

Työväkivallan esiintymistä on tutkittu niin meillä Suomessa kuin myös kansainvälisesti. Työväkivalta tuli tutkijoiden mielenkiinnon kohteeksi 1980-luvulla. Tämä näkyy myös käyttämässäni aineistossa, sillä käyttämäni suomalaista aineistoa vaivaakin paikoin aineiston ikä. Uudempaa tutkimusta edustavat muun muassa Heiskasen tutkimukset 2000-luvun alkupuolelta. Lisäksi sosiaali- ja terveysalan työoloja on tutkittu muun muassa vuosina 2005 ja 2010. Vuonna 2009 ilmestyi sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu sosiaalialan työolojen kehittämisestä. Kansainvälistä tutkimusta edustaa teos Violence at work sekä useat aiheetta käsittelevät artikkelit.

Chappell ja Di Martino tuovat teoksessaan Violence at work esiin tilastotietoa useista valtioista niin Euroopasta, Aasiasta kuin Yhdysvalloistakin. Heidän mukaansa viralliset tilastot Yhdysvalloista osoittavat, että henkirikoksen uhriksi joutumisesta työpaikalla on tullut toiseksi yleisin työhön liittyvä kuolinsyy naisilla. Viikoittain keskimäärin 20 ihmistä murhataan työpaikallaan ja 18 000 työntekijää joutuu kokemaan väkivaltaa. Chappell ja Di Martino myös havaitsivat, että eräillä aloilla, kuten kaupan alalla ja palvelualoilla sattuu yli puolet kaikista työpaikalla tapahtuvista henkirikoksista. Tarkastellessaan Iso- Britanniaa saatuja tilastoja, Chappell ja Di Martino havaitsivat, että kaupan alalla työskentelevistä 11 000 työntekijää oli

joutunut fyysisen väkivallan uhriksi. Tutkimukset Filippiineiltä ovat osoittaneet, että yli puolet ulkomailla työskentelevistä filippiiniläisistä on naisia ja, että he joutuvat toistuvasti väkivallan uhriksi työpaikallaan. Saksassa vuonna 1991 suoritettu kyselytutkimus paljasti, että lähes kaikki kyselyyn vastanneet naiset olivat joskus työuransa aikana joutuneet seksuaalisen häirinnän kohteeksi. (Chappell & Di Martino 1998, 6-8.) Chappell ja Di Martino tuovat teoksessaan esiin myös kanadalaisen tutkimuksen, jossa on selvitetty Kanadassa julkisella sektorilla työskentelevien työväkivaltakokemuksia. Tutkimuksen mukaan lähes 70 % vastaajista oli kokenut henkistä väkivaltaa työssään. Vastaajat olivat kokeneet myös fyysistä väkivaltaa kuten lyömistä, kiihnni tarttumista ja raapimista. (Chappell ja Di Martino, 1998, 10.)

Heiskanen on muun muassa vuosina 2002 ja 2005 selvittänyt väkivallan uhriksi joutumista ja väkivallan pelon ja turvattomuuden kokemuksista saatavaa kuvaa. Heiskasen aineistona molemmissa tutkimuksissa ovat Tilastokeskuksen tekemät uhritutkimukset. Uhritutkimukset koostuvat haastatteluaineistoista, joita on kerätty vuodesta 1980 lähtien. Heiskasen (2005, 42) mukaan eräänlainen peukalosääntö on niin Suomessa kuin kansainvälisestikin, että viisi prosenttia työvoimasta joutuu vuosittain työväkivallan tai sillä uhkailun kohteeksi. Vuonna 2003 tehdyn haastattelututkimuksen mukaan Suomessa työväkivallan uhreja oli 5,3 %. Heiskasen tutkimus sisältää väkivallan muodoista fyysisen väkivallan ja uhkailun sekä seksuaalisen väkivallan ja ahdistelun. Henkinen väkivalta on rajattu tarkastelun ulkopuolelle. Heiskasen (2005, 44) mukaan vuonna 2003 kuusi kymmenestä työväkivaltatapauksesta oli uhkailua tai yritykseksi jäänyttä väkivaltaa.

2.2.2 Naisvaltaiset alat työväkivallan kasvualoina – esimerkkinä opetusala

Tilastokeskuksen teettämien työolotutkimusten mukaan fyysinen väkivalta tai sen uhka on lisääntynyt naispalkansaajien töissä selvästi. Kasvua tapahtui jo 1990-luvulla, mutta vuoden 2003 tutkimuksessa väkivaltaa tai uhkaa töissään kokeneiden naisten osuus on noussut reilusti, neljännekseen. Ammattiryhmien välillä on eroja siinä, kuinka paljon väkivaltaa tai sen uhkaa on koettu. (Lehto ja Sutela 2004, 54.) Edellä esittelemässäni Heiskasen tutkimuksessa tuli esiin, että työväkivallan kasvualoja ovat terveydenhoitoala, sosiaaliala ja opetusala. Myös työolotutkimusten mukaan selkeästi eniten riskejä sisältyy terveydenhoitoalan ja sosiaalialan työhön. Työolotutkimuksessa riskialaksi nousi myös palveluala. Työolotutkimuksista käy ilmi, että terveydenhoitoalalla toimivista useampi kuin joka kymmenes on kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa

vähintään pari kertaa kuukaudessa. Työolotutkimuksissa tuli myös esiin, että keskimääräistä enemmän kokemuksia väkivallasta tai sen uhasta on opetustyössä ja liikennetyössä. Lisäksi väkivallan tai sen uhan lisääntyminen koskee erityisesti opetusalan, terveydenhoitoalan, sosiaalialan ja liikennetyön ammattiryhmiä. (Lehto & Sutela 2004, 54.)

Heiskanen (2005, 42) mukaan naiset joutuvat miehiä useammin työväkivallan kohteeksi ja sukupuolten välinen ero on kasvanut etenkin vuoden 2003 mittauksessa. Viime vuosikymmeninä työväkivallan trendi on ollut kasvava sekä miehillä että naisilla. Heiskanen arvioi, että kasvua saattaa osaltaan selittää työvoiman ammattirakenteen muutos; teollisuuden työpaikoissa työväkivalta on keskimääräistä harvinaisempaa ja tällainen työ on viime aikoina vähentynyt. Sen sijaan asiakaspalvelutehtäviä sisältävät alat kuten terveydenhoitoala, sosiaaliala ja opetustyö ovat olleet viime aikoina kasvualoja. Heiskanen (2005, 44) tutkimuksen mukaan työväkivallan kohteeksi joutuneiden naisten osuus on noussut tilastollisesti merkitsevästi kaikissa ikäryhmissä paitsi nuorimmassa ikäryhmässä. Kuitenkin nuorimmassakin ikäryhmässä trendi on kasvava. Vuoden 2003 tutkimuksen perusteella suurin riskiryhmä ovat 25–34-vuotiaat naiset. Vuoden 1997 haastattelututkimuksessa selvisi, että työväkivalta oli miesten osalta lisääntynyt vuodesta 1980 alkaen viidenneksen, mutta naisilla se on kasvanut yli kolminkertaiseksi. (Heiskanen 2002, 143.)

Vuonna 2003 miehillä uhkailun osuus kaikesta työväkivallasta oli runsaat 70 %, naisilla puolet. Verratessaan naisten ja miesten kokeman väkivallan eroja, Heiskanen havaitsi, että naisten työväkivallasta suurempi osuus oli kiinni tarttumista, liikkumisen estämisestä ja tönimistä sekä eriasteista lyömistä tai potkimista. Vuonna 2003 joka kymmenennestä työväkivaltatapauksesta aiheutui vamma uhrille. Naisille vamma syntyi 13 %, miehille viidessä prosentissa tapauksia. (Heiskanen 2005, 44-45.)

Seuraavan luvun alussa paneudun tarkemmin sosiaalialaan väkivallan riskialana. Työväkivallan riskialoista otan tässä kohtaa tarkasteluun opetusalan. Opetusalaa voi naisvaltaisuutensa vuoksi verrata sosiaalialaan. Vuonna 2010 perusopetuksen rehtoreista ja opettajista 73 % oli naisia ja lukio-opetuksen rehtoreista ja opettajista naisia oli 66 %. Ammatillisen koulutuksen opettajista 52 % oli naisia. (Kumpulainen 2011, 10–11.) Janne Kivivuori on tutkinut vuosina 1995 ja 1997 opettajien kokemaa väkivaltaa. Molemmat aineistot perustuvat opettajille suunnattuun kyselyyn, joka on osa Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen nuorisoriikollisuuden kehitystä seuraavaa tutkimushanketta. Opettajilta kysyttiin ovatko oppilaat kohdistaneet heihin loukkaavaa käytöstä, fyysisen väkivallan uhkaa tai fyysistä väkivaltaa. Vuoden 1995 kyselyn tulosten mukaan loukkaavaa käytöstä ainakin kerran uransa aikana oli kokenut lähes 80 % vastaajista. Väkivallan uhkaa oli kokenut neljäsosa

vastaajista ja väkivaltaa 10 % vastaajista. Naiset olivat kokeneet miehiä enemmän loukkaavaa käytöstä, mutta miehet sen sijaan olivat kokeneet enemmän väkivaltaa. Yleisin tilanne, jonka kyselyyn vastanneet opettajat kokivat loukkaavaksi käyttäytymiseksi, oli suullinen loukkaaminen, kuten nimittely tai haistattelu. Fyysisen väkivallan uhan tilanteet syntyivät oppilaiden yllättävästä kiihtymisestä tai siitä, että opettaja puuttuu sääntörikkomuksiin. Uhkaavimmissa tilanteissa oppilaan aseena oli veitsi. Kivivuoren mukaan fyysisen väkivallan tilanteissa yleisintä on opettajan lyöminen, potkiminen tai töniminen. (Kivivuori 1996, 2-5.)

Vuonna 1997 suoritetussa kyselyssä oli mukana kaksi uutta väkivallan kategoriaa. Tuolloin opettajilta kysyttiin, olivatko oppilaat kohdistaneet heihin loukkaavaa käytöstä, muuta kuin seksuaalista häirintää, fyysisen väkivallan uhkaa, fyysistä väkivaltaa tai seksuaalista häirintää. Joskus uransa aikana loukkaavaa käytöstä oli kokenut 73 % vastaajista. Loukkaavaksi koettu käyttäytyminen oli useimmiten karkeaa kielenkäyttöä. Oppilaiden loukkaava käyttäytyminen kohdistui useammin nais- kuin miesopettajiin. Muuta kuin seksuaalista häirintää oli kokenut uransa aikana 42 % vastaajista. Yleisin häirinnän muoto oli nimetön puhelinsoitto opettajan kotiin. Osa häirinnästä kohdistui vahingontekona opettajan autoon tai muuhun omaisuuteen. Opettajaa häirittiin myös epäsuorasti, esimerkiksi kiusaamalla hänen lapsiaan. Väkivallan uhkaa oli kokenut neljäsosa vastaajista. Väkivallan uhassa oli usein kyse siitä, että oppilas uhkasi tappaa opettajan. Osassa tilanteita oppilas heitti opettajaa veitsellä tai muulla esineellä kuten kivellä, muttei osunut. Väkivallan uhkatilanteista suurin osa on sellaisia, joissa uhrina on naisopettaja ja tekijänä poika. Fyysistä väkivaltaa oli kokenut 9 % vastaajista. Kivivuoren tutkimuksesta kävi ilmi, että erityisen riskialtis paikka väkivaltatilanteiden suhteen on luokan sisäänkäynti. Kivivuori havaitsi, että kesken kaiken tunnilta poistuvan oppilaan estäminen oviaukkoon asettumalla johtaa helposti väkivaltaan. Väkivaltaan saattoi johtaa myös kahden tappelevan oppilaan väliin meneminen. (Kivivuori 1997, 3-9.)

3 ENNEN JA JÄLKEEN VÄKIVALLAN

Sosiaalityötä sukupuolistaa – naisistaa – muuan muassa se, että ammatti on historiallisesti kehittynyt naisten vapaaehtoisesta hyväntekeväisyystyöstä. Suomessa yli 90 % sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalityön opiskelijoista on naisia. Sosiaalityössä kohdataan ihmissuhteisiin ja tunteisiin liittyviä kysymyksiä, tavallisimmin keskustellen ja tunteita verbalisoiden. Naisten on nähty yleensä olevan miehiä taitavampia tunneilmaisussa ja ihmissuhteiden käsittelyssä. (Kuronen, Granfelt, Nyqvist & Petrelius 2004, 5-6.) Naisilta kulttuurisesti odotettu suuntautuminen vastuurationaaliseen ajatteluun näkyy myös sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammatit ovat naisvaltaisia ehkä senkin vuoksi, että niiden edellyttämät taidot ovat tulleet naisille kasvatuksen ja oman elämänhistorian kautta läheisemmiksi kuin miehille. (Ketola & Kokkonen 1993, 126.) Tilastojen mukaan vuonna 2010 sosiaali- ja terveystalveissa työskenteli 28,2 % kaikista Suomen työllisistä naisista. Vuoden 2010 lopussa sosiaali- ja terveystalveissa työskenteli yhteensä 372 300 henkilöä, joista 74 % julkisissa talveissa. Sosiaali- ja terveystalvelujen henkilöstö on erittäin naisvaltaista. Vuonna 2010 miesten osuus henkilöstöstä oli 11,6 %. Miesten osuus on pysynyt lähes muuttumattomana koko 2000-luvun. (Sosiaali- ja terveystalvelujen henkilöstö 2010.)

3.1 Väkiälta sosiaalialalla ja sosiaalityössä

Tämän luvun aluksi käsittelen yleisesti sosiaalialalla esiintyvää väkiältaa ja sitä koskevia selvityksiä. Sosiaaliala on käsitteenä laaja ja siihen sisältyy paljon muutakin kuin sosiaalityö. Useimmissa selvityksissä on käsitelty sosiaalialaa laajasti eikä sosiaalityötä ole tarkasteltu itsenäisenä osa-alueena. Tämän vuoksi käsittelen luvun aluksi sosiaalialaa, johon myös osittain lukeutuu sosiaalityö. Luvun lopussa pyrin käsittelemään tarkemmin juuri sosiaalityötä ja sosiaalityön sektorilla esiintyvää väkiältaa.

Suomessa sosiaalialalla esiintyvää työväkiältaa on kartoitettu esimerkiksi Työturvallisuus sosiaalialalla- hankkeessa, jonka aineisto on kerätty vuosina 2006 ja 2007. Aineisto pohjautuu kyselyyn, asiakirjoihin ja keskusteluihin. Hanke rajattiin koskemaan sosiaalityöntekijöitä, joiden työhön sisältyi työskentelyä lapsiperheiden kanssa, lastensuojelun perhetyöntekijöihin ja kotitalvelun/hoidon työntekijöihin. Väkiälallaksi hankkeessa luettiin sekä henkinen että fyysinen

väkivalta sekä fyysisellä väkivallalla uhkailu. Väkivalta käsitettiin yhdeksi sosiaalisen vuorovaikutuksen muodoksi, jossa asiakas pyrkii saavuttamaan aggressiivisuudella jotain, jota hän ei usko saavuttavansa muilla keinoin. Tulosten mukaan henkinen väkivalta ja fyysisellä satuttamisella uhkailu oli kaikissa kolmessa ammattiryhmässä yleistä ja huomattavasti yleisempää kuin fyysinen väkivalta. Runsaasta 400 vastaajasta joka toinen oli viimeisen vuoden aikana kokenut henkistä väkivaltaa tai uhkailua asiakkaiden taholta. Vastaajista joka kymmenes oli kokenut fyysistä väkivaltaa. Henkisen väkivallan muodoista yleisimpiä olivat haistattelu tai nimittely sekä työntekijän ammattitaidon mitätöinti. Yleisin uhkailun muoto oli ei-sanallinen satuttamisella uhkailu ja fyysisen väkivallan muodoista yleisin oli seksuaalinen ahdistelu. Selvityksen mukaan näihin kolmeen ammattiryhmään kohdistuva työväkivalta on todella monimuotoista. Henkinen väkivalta ja fyysisellä väkivallalla uhkailu ilmenivät 17 erilaisena ja fyysinen väkivalta 10 erilaisena tekona. Tulosten mukaan henkistä väkivaltaa ja uhkailua esiintyy eniten sosiaalityössä ja fyysistä väkivaltaa perhetyössä. (Antikainen-Juntunen 2009,40-44.)

Selvityksessä tuli myös esiin, että mitä läheisempi ja fyysisempi työntekijän ja asiakkaan kontakti on, sitä suurempaa, konkreettisempaa ja fyysisempää työväkivalta on. Kotihoidossa työntekijät saivat kuulla muita ammattiryhmiä enemmän haistattelua, nimittelyä ja henkilökohtaisuuksiin menevää haukkumista sekä rivoja puheita ja seksuaalisia ehdotuksia. Fyysisen väkivallan muodoista tyypillisin oli seksuaalinen ahdistelu. Lisäksi kotihoidon työntekijöitä lyötiin, potkittiin ja tönitettiin sekä sidottiin tiukkaan otteeseen ja heiteltiin esineillä. Kotihoidon työntekijöiden kontakti asiakkaisiin on ammattiryhmistä kaikkein läheisin ja fyysisin, mikä vaikuttaa ammattiryhmän väkivaltakokemusten määrään. Perhetyössä yleisimmät työväkivallan muodot olivat mitätöinti, haukkuminen, oikeudella uhkaaminen, puhelinhäirintä ja itsemurhalla uhkaaminen. Perhetyöntekijät joutuivat kaikista kolmesta ammattiryhmästä useimmin fyysisen väkivallan kohteeksi. Fyysisen väkivallan tekijöinä olivat asiakasperheiden lapset. Selvityksen mukaan tämän tuloksen voidaan nähdä kuvastavan perhetyöntekijän asemaa toisaalta sosiaalityöntekijän päätösten toteuttajana ja kontrollin toimeenpanijana ja toisaalta huolenpitosuhteeseen työskentelynsä perustavana lähityöntekijänä. (Antikainen-Juntunen 2009,45.) Selvityksen mukaan sosiaali- ja perhetyöntekijöihin kohdistuvan työväkivallan yksi oleellinen ero näyttäisi olevan tapahtumapaikka. Perhetyöntekijät kohtasivat väkivaltaa enimmäkseen asiakkaiden kodeissa ja sosiaalityöntekijät toimistoissa. (Antikainen-Juntunen 2009, 46.)

Kotihoidossa asiakkaan ja työntekijän suhdetta voidaan luonnehtia huolenpitosuhteeksi, jossa esiintyy sekä asiakkaan riippuvuutta auttajastaan että huolenpidon vastikkeettomuus. Myös lastensuojelun perhetyössä on runsaasti huolenpidon piirteitä. Huolenpitosuhteessa ilmenevässä

asiakasväkivallassa on yleistä se, että tekijä on vajaavaltainen ja lähes yhtä yleistä se, että asiakas käyttää väkivaltaa hädässä tai pikaistuksissa. Työväkivaltakyselyyn vastanneiden työntekijöiden arvioiden mukaan henkistä väkivaltaa ja väkivallalla uhkailua käyttänyt asiakas oli kolmessa tapauksessa neljästä vajaavaltainen. Fyysistä väkivaltaa käyttänyt asiakas arvioitiin yli puolessa tapauksia vajaavaltaiseksi. Vajaavaltaisuus johtui lähes aina sairaudesta. Selvityksen mukaan väkivaltaa ei voi kuitenkaan täysin selittää tekijän fyysisellä, psyykkisellä tai sosiaalisella poikkeavuudella tai kehittymättömyydellä. (Antikainen-Juntunen 2009, 46-47.)

Työturvallisuushankkeen lisäksi työväkivaltaa sosiaalialalla on tutkinut muun muassa Kinnunen. Aiemmin esittelin Heiskasen tutkimusten keskeisiä tuloksia koskien työväkivaltaa yleisesti. Heiskasen lisäksi myös Kinnunen on käyttänyt tutkimuksissaan hyväksi uhritutkimuksia. Kinnunen on rajannut tutkimuksensa koskemaan sosiaalialaa ja eritellyt väkivallan vakavuusastetta. Kinnunen (1994, 22) havaitsi, että vielä vuonna 1980 puolet hoivatyössä sattuneesta väkivallasta oli uhkailua, kun vastaava osuus oli vuoden 1988 tarkastelussa enää kolmasosa. Huomionarvoista on se, että sosiaalityössä uhkailuja oli ainoastaan 20 % tapauksista. Kolmasosa sosiaalityöntekijöille sattuneista tapauksista oli liikkumisen estämistä tai kiinni tarttumista. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijöihin oli kohdistunut myös jälkiä jättäneitä lyöntejä.

Sosiaalialan laitoksissa ollaan tekemisissä esimerkiksi nuorten, vammaisten ja vanhusten kanssa ja työn yhteydessä voi syntyä monenlaisia vaikeita tilanteita. Sosiaalitoimistoissa asiakkaiden kanssa saattaa syntyä ristiriitaa esimerkiksi päätöksistä. (Isotalus & Saarela 2001, 7.) Sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan suhde on etäisempi ja virallisempi kuin hoito- ja hoivatyössä. Tästä johtuen sosiaalityöntekijöihin kohdistunut väkivalta oli työturvallisuus - hankkeen selvityksen mukaan ennen kaikkea henkistä väkivaltaa sekä sanallista uhkailua jollakin vielä sosiaalityöntekijää ”korkeammalla voimalla” kuten oikeudella, esimiehellä, viranmenetyksellä, presidentillä, asiakkaan itsemurhalla tai fyysisellä satuttamisella. Myös sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa mitätöitiin ja heitä nimiteltiin sekä häirittiin jatkuvilla puhelinsoitoilla. Perhetyöntekijöihin kohdistuva väkivalta muistuttaa sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa väkivaltaa henkisen väkivallan ja uhkailun osalta. (Antikainen – Juntunen 2009, 46.)

Työturvallisuushankkeessa tuli ilmi, että perhetyöntekijät kokivat väkivaltaa useimmiten asiakkaan kotona kun taas sosiaalityöntekijät kokivat väkivaltaa useimmiten toimistolla. Tulos on mielenkiintoinen verrattaessa sitä vuonna 1983 tehdyn tutkimuksen tuloksiin. Tuolloin sosiaalityöntekijöiden psyykkisen työsuojelun tutkimusprojektissa tuli esiin, että fyysisen väkivallan osuus oli sosiaalityöntekijöiden tekemillä kotikäynneillä yli kaksinkertainen henkiseen

väkivaltaan verrattuna. Työturvallisuus- hankkeeseen osallistuneisiin sosiaalityöntekijöihin kohdistui huomattavasti enemmän väkivaltaa kuin muihin ammattiryhmiin, mutta se ei ollut juuri lainkaan fyysistä. (Antikainen-Juntunen 2009, 46.)

Koivula tutki pro gradu- tutkielmassaan sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa väkivaltaa. Koivula haastatteli 9 sosiaalityöntekijää. Hänen haastattelemansa sosiaalityöntekijät toivat esiin, että tyypillisimpiä sosiaalitoimiston väkivaltatilanteita olivat uhkailujen esittäminen ja muu epäasiallinen puhe. Uhkauksia ilmaistiin sekä puhein tai teoin, että näiden yhdistelminä. Yhtä lukuun ottamatta kaikki Koivulan haastatteluun osallistuneet mainitsivat tappouhkaukset. Teoin ilmaistuissa uhkauksissa käytetään jotakin välinettä, esimerkiksi nyrkkiä, puukkoa tai jopa koiraa. Viisi haastatelluista mainitsi toimiston omaisuuden heittelemisen ja rikkomisen. Kahdessa haastattelussa mainittiin työntekijän päälle sylkeminen. Koivula havaitsi myös, että joskus uhkauksen suunta ei olekaan työntekijää kohtaan vaan asiakasta itseään kohtaan. Asiakas saattoi uhata esimerkiksi itsemurhalla. Työntekijät kertoivat, ettei tämänkaltaisella uhkauksella useinkaan ollut vaikutusta heidän toimintaansa. (Koivula 1994, 108-109.) Koivulan haastattelemissa sosiaalityöntekijöistä viisi oli joutunut ruumiillisen väkivallan kohteeksi. Kaksi tapauksista oli suoranaisia pahoinpitelyjä ja kolme tapauksista lievempää ruumiillista väkivaltaa. (Koivula 1994, 110.)

Tutkimusta tai selvitystä, joka on rajattu koskemaan pelkästään sosiaalityöntekijöitä, on Suomessa tehty valitettavan vähän. Onneksi suomalaisen aineiston tueksi aiheesta on löydettävissä kansainvälistä tutkimustietoa. Britanniassa tehdyssä tutkimuksessa selvisi, että 93 % sosiaalityöntekijöistä oli kokenut henkistä väkivaltaa, kuten solvaamista, 71 % sosiaalityöntekijöistä oli kokenut uhkailua ja 56 % fyysistä väkivaltaa joskus uransa aikana. Laitoksissa työskentelevät kokivat eniten kaikkia väkivallan muotoja, vähäisintä väkivallan kokeminen oli kotihoidossa työskenneltäessä. (Harris & Leather 2012.) Australiassa tehdyn tutkimuksen mukaan 67 % sosiaalityöntekijöistä oli kokenut ainakin yhtä väkivallan muotoa viimeisen vuoden aikana. Henkistä väkivaltaa ja omaisuuden vahingoittamista kokivat useimmiten nuoret sosiaalityöntekijät. Uhkailua kokeneet työskentelivät useimmiten suorassa asiakaskontaktissa. (Koritsas, Coles & Boyle 2010.) Kanadalaisessa tutkimuksessa tuli esiin, että sanallinen ahdistelu oli yleisintä ja sitä oli kokenut hieman yli puolet viimeisen kahden vuoden aikana ja koko työuransa aikana 90 % sosiaalityöntekijöistä. Toiseksi yleisintä oli fyysisellä väkivallalla uhkailu, jota viimeisen kahden vuoden aikana oli kokenut viidesosa ja koko uransa aikana kolmasosa kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä. Vastauksissa tuli ilmi, että asiakkaat uhkailivat myös satuttavansa työntekijän kollegoja tai perhettä. (Macdonald & Siroich 2005.) Iranilaisen tutkimuksen mukaan henkisen

väkivallan kokeminen oli kolme kertaa yleisempää kuin fyysisen väkivallan. Fyysinen väkivalta oli useimmiten työntämistä, lyömistä ja potkimista. (Padyab, Chelak, Nygren & Ghazinour 2012.)

3.2 Väkivaltatilanteisiin varautuminen ja niiden ennaltaehkäisy

Väkivaltatapaukset ovat yleistyneet asiakastyössä, erityisesti sellaiset, jotka kohdistuvat naisiin. Väkivallan on arvioitu lisääntyneen muun muassa siksi, että palveluammattien kontrollitehtävät ovat lisääntyneet ja palvelutilanteet ovat aikaisempaa kuormittavampia. Väkivaltatapauksen kasvuun saattaa vaikuttaa myös yhteiskunnallinen syrjäytyminen ja eriarvoistuminen, mikä näkyy etenkin sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijöiden riskiä joutua väkivallan kohteeksi lisäävät näkemykset työntekijästä etuuden määrittäjänä tai vallankäyttäjänä. Tehtäviin saattaa kuulua entistä enemmän asiakkaan kontrollointia ja puuttumista hänen käyttäytymiseensä. Lisäksi osassa sosiaalityön tehtäviä, on tarkoituksena auttaa aggressiivisia tai provosoivia henkilöitä. Väkivaltatilanteista on usein ollut vaikea puhua, minkä johdosta väkivaltatilanteisiin ei ole riittävästi varauduttu. (Ellonen 1999, 6.)

Työnantajalla on yleinen velvollisuus taata kaikin puolin turvallinen ja terveellinen työympäristö. Periaate käy ilmi sekä työsopimuslaista että työturvallisuuslaista. Näiden lakien työnantajalle asettamien velvollisuuksien ydin on se, että työpaikan olosuhteet on jo ennakolta käytettävissä olevin keinoin järjestettävä sellaisiksi, että esimerkiksi väkivaltatilanteiden syntyminen estetään. (Koskinen & Tammilehto 2006, 140.) Vuoden 2003 alussa voimaantulleen uuden työturvallisuuslain (TTurvL, 738/2002) mukaan työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite. Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Työturvallisuuslain 8.3 pykälän mukaan toimenpidejärjestys on se, että ensisijaisesti vaara- ja haittatekijöiden syntyminen on estettävä. Jos niitä ilmenee, ne on poistettava tai, jos tämä ei ole mahdollista, ne on korvattava vähemmän vaarallisilla tai vähemmän haitallisilla tekijöillä. (Finlex. 738/2002.)

Isotaluksen ja Saarelan (2001, 15) mukaan suurin osa työhön liittyvistä väkivaltatilanteista on mahdollista estää. Työhön liittyvät väkivalta- ja uhkatilanteet pyritään estämään mahdollisimman tehokkaasti yhteistyössä henkilökunnan kanssa tunnistamalla väkivaltariskit sekä suunnittelemalla ja toteuttamalla toimenpiteet riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi. Myös Soisalon mukaan hyvä

ennakointi auttaa tehokkaasti vähentämään hankalia tilanteita. Hän toteaa, että riskejä tulee analysoida kaikesta toiminnasta ja kaikista osatekijöistä kuten työympäristö, työntekijät ja asiakkaat. (Soisalo 2011, 87.)

Työpaikoilla, etenkin palvelualoilla, tulisi arvioida uhka- ja väkivaltatilanteiden riskitekijät. Ellosen mukaan uhka- ja väkivaltatilanteiden riskien arvioinnin voi jäsentää kolmeen osa-alueeseen: 1) työpaikan uskomuksiin ja henkilöstön varautumiseen, 2) uhkatilanteiden ja väkivaltaisten asiakkaiden tunnistamiseen ja 3) työolojen ja palveluympäristön erittelyyn. Ensimmäisenä lähtökohtana riskien arvioinnissa on henkilöstön asennoitumisen ja uskomusten selvittäminen. On hyvin tavallista, että väkivallan mahdollisuutta vähätellään tai se pyritään jopa kieltämään, koska se liittyy läheisesti asiakastyön ja työpaikan mahdollisiin kielteisiin tekijöihin. Väkivallan todennäköisyyttä vähättelevät uskomukset kuitenkin hankaloittavat henkilöturvallisuuden ylläpitämistä ja edistämistä, jos ne estävät asiallisen varautumisen uhkatilanteisiin. Monet työntekijät uskovat, että väkivalta leimahtaa äkillisesti eikä siihen siksi voi varautua. Tämä uskomus on haitallinen siksi, että se mitätöi mahdollisuuden varautua väkivaltaa vastaan. Ellonen muistuttaakin, että oma turvallisuus voidaan varmistaa sitä paremmin, mitä aikaisemmin havaitaan uhkan tai väkivallan merkkejä. Osa työntekijöistä uskoo, että jos tekee työnsä hyvin, niin asiakastyössä ei joudu väkivallan kohteeksi. Ellonen sanoo, että uskomus on varsin tavallinen, jollei ole itse joutunut väkivaltatilanteeseen. Väkivaltainen asiakas saattaa kuitenkin olla sellaisten harhaluulojen vallassa, että työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen ovat pienet. Tähän uskomukseen saattaa liittyä myös kohtuuton oman syyllisyyden etsiminen. Kolmas uskomus on, että väkivaltaiselta asiakkaalta tulee heti ottaa luulot pois, ettei hän kuvittele hallitsevansa tilannetta. Tämä uskomus voi johtaa nopeaan väkivallan purkautumiseen, etenkin silloin, jos työntekijä itse on kiihtynyt tai ei kiireen vuoksi kiinnitä asiaan riittävää huomiota. Aggressiivisen henkilön kohtaamisessa etusijalla on aina oma turvallisuus. Perustana on aina oman rauhallisuuden säilyttäminen eikä konflikteja tule ratkaista voimakeinoin. Ellonen toteaa, ettei asiakastyössä voi koskaan olla täysin varma, ettei kohtaa uhkaavaa tai väkivaltaista asiakasta. Tämän vuoksi henkilöturvallisuudesta huolehtimisen tulee olla osa työpaikan palvelukulttuuria. (Ellonen 1999, 6-7.)

Työntekijöiden uskomusten lisäksi väkivaltatilanteiden riskien kartoittamiseen ja ehkäisyyn vaikuttaa työntekijöiden koulutus. Isotaluksen ja Saarelan (2001, 15) mukaan työpaikoilla tulee varmistua siitä, että kaikki henkilökuntaan kuuluvat ovat tietoisia väkivaltariskeistä ja tarvittavista toimenpiteistä väkivallalta ja sen uhalta suojautumiseksi. Näin ollen työpaikan toimintatavat ja ohjeet sekä henkilöstön koulutus ovat tärkeässä osassa riskien kartoituksessa ja ehkäisyssä.

Työnantajan velvollisuutena on antaa työntekijöille riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä muista työoloista. Työnantajan on myös kerrottava turvallisista työmenetelmistä. Mikäli työtehtävissä on riski joutua vaaratilanteeseen, työnantajan on järjestettävä aiheeseen liittyvää koulutusta ja henkilöstö on myös velvoitettava osallistumaan koulutukseen työajalla. Soisalon mukaan olisi myös tärkeää, että kaikki sosiaalialan opetusohjelmat sisältäisivät koulutusta työturvallisuuteen liittyen. (Soisalo 2011, 89, 91.)

Toisena lähtökohtana riskien arvioinnissa on niiden tilanteiden tunnistaminen, joissa uhkaa tai väkivaltaa on käytetty tai voitaisiin käyttää. Tyypillisiä tällaisia tilanteita Ellosen mukaan ovat näkemyserot, ristiriidat ja erimielisyydet, asiakkaalle kohdistetut rajoitukset ja kiellot, palvelutapahtumaan liittymätön rähinöinti ja uhkailu sekä näpistys, varkaus ja ryöstö. Hän tuo esiin, että henkilön mahdollista väkivaltaisuutta jossakin tilanteessa on vaikea arvioida, vaikka hänestä olisi saatu ennakkoon tietoja. Vaikka tiedettäisiin asiakkaan olleen väkivaltainen, se ei kuitenkaan tarkoita automaattisesti sitä, että hän palvelutilanteessa olisi edes uhkaava. Tilastojen perusteella on arvioitu seikkoja, jotka lisäävät väkivaltaisen käyttäytymisen riskejä. Riskejä lisääviä tekijöitä ovat alkoholin, lääkkeiden ja huumeiden käyttö, aikaisemmat väkivallanteot, psykoottisuus, persoonallisuushäiriöt, fyysinen sairaus ja äärimmäiset turhautumistilat ja elämänkriisit. Soisalo tuo teoksessaan esiin Newhillin tutkimuksen, jonka mukaan riski väkivaltaan on tavanomaista suurempi, jos asiakas on nuori mies, joka 1) on käyttäytynyt aiemmin väkivaltaisesti, 2) käyttää tai on käyttänyt päihteitä, 3) omistaa aseita ja 4) on syyllistynyt rikoksiin. Sosiaalityöntekijät toimivat usein työssään ihmisten kanssa, joilla on Ellosen esiin tuomia riskejä lisääviä tekijöitä. Ellosen mielestä on hyvä muistaa, että riskejä arvioitaessa on hyvä ottaa huomioon kontekstuaalisuus. Esimerkiksi ruuhka tai asiakaspalvelun yhteydessä tapahtunut väärinkäsitys yhdessä persoonallisuustekijöiden kanssa saattaa aiheuttaa arvaamattoman reaktion. Asiakkaiden mahdollinen väkivaltaisuus voidaan selittää tunnetiloista johtuvaksi. Asiakas saattaa esimerkiksi kokea, että häntä on kohdeltu välinpitämättömästi. Asiakas voi käyttää väkivaltaa myös manipuloinnis- ja uhkaamiskeinona. Kolmanneksi väkivaltainen käytös saattaa johtua myös häiriintyneisyydestä. Syystä tai toisesta asiakas on sellaisessa mielentilassa, että hän toimii väkivaltaisesti. Työntekijän arvio asiakkaan mahdollisesta väkivaltaisuudesta vaikuttaa työntekijän tapaan toimia tilanteessa. (Ellonen 1999, 7-8.) Virkin tutkimuksen mukaan hoitajat ja sosiaalityöntekijät usein aliarvioivat väkivallan riskin ja käyttävät luottamusta keinona olla välittämättä väkivallan riskistä. (Virkki 2008.)

Kolmantena riskien arvioinnin osa-alueena ovat työolot ja palveluympäristö. On tärkeää selvittää etukäteen sellaiset paikat, joihin ei kannata mennä mahdollisesti väkivaltaiseksi arvioidun tai

uhkaavan henkilön kanssa. Tällaisia ovat esimerkiksi ahtaat nurkkaukset, tuulikaapit, tilat, joissa joudutaan olemaan lähekkäin, käytävät, joissa on kulkuesteitä sekä huoneet, joihin muilla ihmisillä ei ole näkö- eikä kuuloyhteyttä tai joista ei pääse pakenemaan. (Ellonen 1999, 8.) Myös Soisalo korostaa, että työpaikoilla on kiinnitettävä huomiota toimiin, joilla henkilökunnan turvallisuutta voidaan lisätä. Asiakkaiden haastatteluun käytettävät huoneet tulee sijoittaa niin, että niihin saa nopeasti apuvoimia. Hälytyslaitteet lisäävät turvallisuutta, mutta huoneiden tulisi olla myös meluttomia ja häiriöttömiä. Kirkkaita valoja on syytä välttää ja värityksen tulisi olla neutraalia. Huonekalut olisi hyvä valita niin, ettei niitä voida rikkoa, heitellä tai käyttää aseena. Myös metallinpaljastimien tai vartioiden käyttäminen saattaa jossain tilanteessa olla tarpeellista. (Soisalo 2011, 90.) Koivulan tutkimuksessa tuli esiin, että teknisten turvalaitteiden käyttö oli hänen haastattelemissaan sosiaalityöntekijöillä todella harvinaista ja vain yksi haastatelluista oli käyttänyt hälytyspainiketta. Kävi myös ilmi, että kahdessa toimistossa ei ollut lainkaan hälytysjärjestelmää. Kahdessa toimistossa oli käytössä kaasusumute, mutta kukaan ei ollut käyttänyt sitä. (Koivula 1994, 118.)

Oman työturvallisuushaasteensa etenkin sosiaalityöntekijöille luo työhön kuuluvat kotikäynnit. Soisalon mukaan työntekijöiden olisi hyvä muistaa, että kotikäynnit voivat olla erittäin vaarallisia ja tästä syystä työntekijöiden ei lähtökohtaisesti pitäisi mennä asiakkaiden koteihin yksin. Sosiaalityön pitäisi aina olla tiimityötä ja tarvittaessa apua pitää voida pyytää poliisilta. (Soisalo 2011, 90.) Yksi Koivulan tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä oli saanut käyttöönsä poliisiradion vaarallisen kotikäynnin ajaksi (Koivula 1994, 118). Koivula (1994, 116) havaitsi tutkimuksessaan, että parityöskentelyä käytettiin yleisesti selviytymiskeinona väkivallan uhkaa vastaan. Kaikki hänen haastattelemansa sosiaalityöntekijät mainitsivat parityöskentelyn. Monet haastatteluun osallistuneista mainitsivat seuraavansa kollegojensa selviytymistä. Kollegan lisäksi ”turvatarkastajana” saattoi toimia esimerkiksi vahtimestari tai esimies.

3.3 Asiakkaiden kohtaaminen ja vuorovaikutustilanteet

Sosiaalihuollossa usein korostetaan, asiakkaan merkitystä oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaan ja työntekijän vuoropuhelu ja yhteistyö edesauttavat onnistumista ja asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioimista sosiaalipalveluja toteutettaessa. Sosiaalialan työn tarkoituksena on sosiaalisen turvallisuuden tuottaminen, arkisten elämänprosessien käynnissäpito ja sosiaalisten katkeamien korjaaminen. Sosiaalialan työ tapahtuu vuorovaikutuksessa. Lähtökohtana ovat työn erityispiirteet

ja luonne. Erityispiirteensä sosiaalialan työssä on yksityisen ja julkisen kietoutuminen monella tavoin. Valtaosa työtehtävistä on asiakaspalvelutehtäviä, joissa työntekijä ja asiakas ovat kasvokkain. Huolenpitotyötä voi kuvailla asettautumiseksi hoivaa tarvitsevan palvelukseen. Työn vuorovaikutusluonnetta korostaa, että käytännön tilanteissa hoivan antaja ja saaja tulkitsevat tilannetta yhdessä. (Maaniittu 1998, 154-155.) Sosiaalityöntekijän työ perustuu pitkälti vuorovaikutukseen sekä asiakkaiden että yhteistyötahojen kanssa. Asiakassuhteet aiheuttavat sosiaalityöntekijälle sekä tyydytystä että raskautta. Useimmat työn ongelmat kohdistuvat juuri vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. (Sinervo 1993, 11.) Valtaosa sosiaalialan työstä on konkreettista asiakaspalvelua. Työssä on kysymys myös ihmissuhteista, joita työntekijät ja asiakkaat muodostavat yhdessä toimiessaan. Vuorovaikutus ja kommunikaatio muovaavat ihmisten keskinäisiä suhteita. (Metteri & Rauhala 1993, 31.) Seuraavissa alaluvuissa käyn läpi tarkemmin vuorovaikutuksen merkitystä asiakaspalvelutehtävissä ja tuon esiin seikkoja, jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen ja asiakassuhteen kehittymiseen.

3.3.1 Vuorovaikutus asiakastyössä

Kaikki ihmissuhteet perustuvat vuorovaikutukseen ja vuorovaikutus on tärkeässä osassa myös asiakastyötä tehtäessä. Vuorovaikutuksen merkitys korostuu etenkin sosiaali- ja terveysalalla, missä toisena osapuolena on apua tarvitseva ihminen. Vuorovaikutus on kanssakäymistä kahden tai useamman ihmisen välillä. Tässä kanssakäymisessä keskeistä on se, että kaikki osapuolet vaikuttavat toisiinsa ja jokaisella osapuolella on oma tulkintansa tilanteesta. Vuorovaikutuksen kaikilla osapuolilla on omat tarpeensa, toiveensa ja odotuksensa, jotka toimivat motivoivina tekijöinä. Näiden tekijöiden lisäksi toimintaan vaikuttaa kuitenkin myös sosiaalisen ympäristön odotukset ja vaatimukset. Osapuolet tuovat vuorovaikutustilanteeseen oman kokemustaustansa, arvomaailmansa, ennakkokäsityksensä sekä mielikuvansa, jotka vaikuttavat heidän toimintaansa ja ohjaavat sitä. (Weizmann-Henelius 1997, 62.) Yksityiselämään liittyvissä ihmissuhteissa voimme itse valita kenen kanssa olemme tekemisissä eli vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus on tällöin helpompaa, koska saman arvomaailman omaavat tulevat paremmin toimeen keskenään. Työtehtävissä tilanne on kuitenkin erilainen, sillä työntekijällä on hyvin rajalliset mahdollisuudet valita asiakkaitaan. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Työntekijä on vastuussa siitä, miten asiakassuhde kehittyy ja työntekijällä tulee olla ammattitaitoa suhteen kehittämiseen. Asiakkaan ja työntekijän odotukset, kokemukset ja käsitykset vaikuttavat

vuorovaikutustapahtumaan. Lisäksi vuorovaikutustapahtumaan vaikuttavat käsiteltävä asia tai vuorovaikutuksen lähtökohta sekä olosuhteet. (Ellonen 1999, 10.) Asiakkaiden tasavertainen palveleminen luo työntekijän ammatillisuudelle haasteita. Työntekijän tehtävä voidaan nähdä sitä haastavammaksi, mitä heikommat sosiaaliset taidot asiakkaalla on. Asiakkaiden kanssa työskenneltäessä työntekijän tärkeimpiä tehtäviä on huolehtia vuorovaikutuksen toimivuudesta. Työntekijä voi vain erittäin painavista syistä lopettaa vuorovaikutuksen, sillä asiakastyössä vuorovaikutuksella on aina jokin päämäärä, tavoite. (Kiesiläinen 1998.)

Tornbergin (1997, 92-93) mukaan etenkin vuorovaikutuksen alkutilanteisiin saattaa sisältyä erilaisia tunteita. Sekä työntekijä että asiakas saattavat kokea esimerkiksi jännitystä ja pelkoa. Lisäksi esimerkiksi kulttuurierot voivat luoda haasteita, kuten kommunikaatio-ongelmia, vuorovaikutukselle. Tilanteeseen sisältyy usein myös kokonaisvaltaista valppautta sekä innostuneisuutta ja uteliaisuutta. Ellonen (1999, 11) pitää hyvää asiakaspalvelua turvallisen vuorovaikutuksen perustana. Hänen mukaansa palvelun laadusta viestittävät etenkin työntekijän kohteliaisuus ja ystävällisyys sekä asiakkaan sanomaan syventyminen. Asiakkaan huomioiminen on tärkeää vuorovaikutuksen onnistumiselle ja palvelun hyvälle laadulle. Hyvä palvelu luo myönteisiä odotuksia ja antaa tilaa asiakkaan mielipiteiden esittämiselle. Mitä paremman kuvan työntekijä on antanut itsestään ja osaamisestaan asiakkaalle, sitä paremmat edellytykset ovat myös turvalliseen asiakassuhteeseen.

Ristiriita- ja konfliktitilanteet ovat asiakastyön vuorovaikutustilanteista kaikkein vaativimpia. Nämä tilanteet edellyttävät työntekijältä erityisiä vuorovaikutustaitoja, jotta tilanteet ratkeavat parhaalla mahdollisella tavalla. (Ellonen 1999, 10.) Mitä suurempia tunne-elämän ongelmia ihmisellä on, sitä vaikeammaksi vuorovaikutus hänen kanssaan muodostuu. Esimerkiksi psyykkisesti sairas henkilö saattaa tulkita ympäristön viestejä väärin, jolloin hänen kanssaan on vaikeata kommunikoida. (Weizmann-Henelius 1997, 64.) Vuorovaikutustilanne etenee konfliktiksi ja väkivallaksi usein asteittain, jolloin työntekijällä on myös mahdollisuus vaikuttaa siihen. Kuitenkin esimerkiksi Puhakan (1994, 4-6) mukaan kaikissa tapauksissa työntekijällä ei ole mahdollisuutta estää väkivaltatilanteen syntymistä, sillä esimerkiksi huumeiden vaikutuksen alaisena olevat asiakkaat saattavat olla arvaamattoman nopeita. Ellosen (1999, 14-17) mukaan vuorovaikutustilanne etenee usein konfliktiksi siten, että osapuolet koventavat vähitellen vastapuoleen kohdistuvia uhkauksia ja loukkauksia. Kun kiihtymys on kasvanut tarpeeksi suureksi, osapuolet eivät kuuntele juuri ollenkaan toinen toistensa perusteluja vaan aggression lisäämiseen on pakottava henkilökohtainen tarve. Ellosen mukaan työntekijän kiihtyminen asiakastilanteessa ei ole hyväksyttävää. Vaikka työntekijä saattaa pyrkiä saamaan tilanteen hallintaan, on työntekijän provosoivalla käyttäytymisellä

usein päinvastaisia vaikutuksia. Vaikka asiakas kiihtyisikin vuorovaikutustilanteessa, työntekijän on hyvä pitää mielessä, että tilanteen hallinnan kannalta olennaista on se, että työntekijä pysyy rauhallisena. Työntekijä edustaa aina työnantajaansa, ja jo tämänkin seikan vuoksi työntekijän tulee pysyä rauhallisena ja asiallisena. (Purjo 1997, 16.)

3.3.2 Viestintä ja roolit asiakastyössä

Viestintä mahdollistaa vuorovaikutuksen muiden kanssa. Viestintä muokkaa ihmisiä ja tekee heistä sen, mitä he ovat. Vuorovaikutuksen avulla ihmisten on mahdollista rakentaa käsitystä itsestään, omista tavoitteistaan, arvoistaan ja pyrkimyksistään. Lisäksi viestintä auttaa meitä tekemään päätelmiä siitä, millaisia muut ovat. Viestintä voidaan nähdä prosessina, jonka luonteeseen kuuluu dynaamisuus ja jatkuvuus. Jo ennen kohtaamista tapahtuvat ennakkoinnit ja odotukset tilanteesta vaikuttavat tulevaan viestintätilanteeseen. Viestintäprosessi ei myöskään pääty tilanteen päätyttyä vaan jatkuu kohtaamisen jälkeen. Tilanteessa tuotetut ja syntyneet merkitykset ja tulkinnat muokkautuvat tilanteeseen osallistuneiden mielissä. (Silvennoinen 2004, 18-20.) Viestintä sisältää sekä sanallisen että sanattoman viestinnän. Weizmann-Heneliuksen (1997, 63-64,67) mukaan ihminen ilmaisee itseään koko kehollaan. Sanat, eleet, kasvojen ilmeet ja katse, sekä asento ja liikkeet antavat informaatiota tunteista, ajatuksista ja pyrkimyksistä. Vuorovaikutustilanteessa tärkeää onkin erityisesti tulkita ja ymmärtää ilmeet, eleet ja sanat oikein. Työntekijän herkkä ja intuitiivinen suhtautuminen asiakkaaseen on tärkeä. Jotta työntekijä voisi tilanteessa toimia parhaalla mahdollisella tavalla, hänen tulee havaitsemistaan vihjeistä arvioida tilanne ja päätellä, mitä asiakas tarkoittaa, mitä hän haluaa tai miltä hänestä tuntuu. Työntekijän on myös tärkeää olla perillä omista vaikuttimistaan ja tunteistaan, jotka saattavat vaikuttaa tilanteeseen vaikkei hän itse niitä tiedostaisikaan. Ellosen (1999, 12) mukaan keskitymme vuorovaikutustilanteissa usein ainoastaan sanalliseen viestintään; mitä sanoja käytämme ja miten. Hän kuitenkin toteaa, että sanaton viestintä on tärkeässä roolissa konfliktin hallinnassa ja asiakkaan rauhoittamisessa. Eleet ja ilmeet kertovat ihmisen tunteista, niin kiihtymyksestä kuin rauhallisuudestakin. Aggressiot tulevat esiin sanattoman viestinnän avulla, vaikka aggressiota yritettäisiin aluksi peitelläkin.

Lusa (2000, 24) tuo esiin, että vuorovaikutustilanteessa osapuolet kokevat usein stressiä. Stressikokemusten takia sanaton viestintä nousee yhä merkittävämpään asemaan. Stressitilanteessa ihmisen kyky ottaa vastaan sanallisia viestejä on rajallinen. Lusan mukaan sanojen osuus viestinnässä on tuolloin vain noin 7 % kun taas sanattoman viestinnän osuus on 55 %. Yleensä

sanaton viestintä välittää puheeseen sisältyviä tunnetiloja ja näin automaattisesti vahvistaa puheen sanomaa. Perusperiaate siis on, että sekä sanallinen että sanaton viestintä antavat samansisältöisiä viestejä. On havaittu, että tilanteissa, joissa sanallinen ja sanaton viestintä ovat keskenään ristiriidassa, ihmisillä on tapana uskoa sanattoman viestinnän välittämää tietoa. Ellonen (1999, 12) tuo esiin, että sanattomasta viestinnästä puhuttaessa on hyvä muistaa elekielen kulttuurisidonnaisuus. Elekielen kulttuurisesti vaihtelevien merkitysten vuoksi, eri kulttuureita edustavien ihmisten välille saattaa syntyä yllättäviä väärinkäsityksiä. Turvallisen asiakaspalvelun kannalta tärkeitä sanattomia viestejä ovat erityisesti eleviestit, katsekontakti, henkilökohtainen reviiri ja äänenkäyttö. Ellosen mukaan sanatonta viestintää tulee arvioida sekä sen suhteen, mitä nämä vihjeet kertovat asiakkaasta, että sen suhteen, miten itse välittää sanattomia viestejä.

Sanallisen ja sanattoman viestinnän lisäksi kaikkiin vuorovaikutustilanteisiin vaikuttavat roolit. Ihmisiltä odotetaan tietynlaista käyttäytymistä tietyissä tilanteissa. Kun toinen ihminen kohdataan ensimmäistä kertaa, hänet nähdään aluksi kaavamaisten rooliodotusten kautta. Nämä rooliodotukset perustuvat esimerkiksi henkilön ikään, sukupuoleen, ulkonäköön ja sosiaaliseen asemaan. Roolit syntyvät aina sosiaalisessa kanssakäymisessä ja ryhmän tarpeilla ja toiveilla on vaikutusta siihen, millaisia rooleja uudelle tulokkaalle on tarjolla. Ihmisillä voi tilanteesta riippuen olla erilaisia rooleja ja nämä eri roolit voivat olla myös ristiriidassa keskenään. Joihinkin rooleihin voi myös joutua tai ajautua, vaikkei niin haluaisikaan. Roolit ovat ongelmallisia myös siksi, että kerran omaksutusta roolista saattaa olla vaikea päästä eroon. Yhteisöllä on tapana rangaista roolin vastaisesta käytöksestä ja vastaavasti palkita roolin noudattamisesta. (Lagerspetz 1998, 243-245.) Asiakastilanteissa toimitaan asiakaspalvelijan ja asiakkaan rooleissa. Myös haastavissa asiakastilanteissa pyritään säilyttämään asiakaspalvelijan ja asiakkaan roolin mukainen käytös. (Isotalus & Saarela 2001, 25.) Sosiaalityöhön sisältyy paljon emotionaalista vuorovaikusta, jonka sekä työntekijä että asiakas saattaa kokea raskaaksi. Riippumatta siitä, että jotkut pitävät jotakin tiettyä henkilöä vaikeana, kyse on ennen kaikkea siitä, että osapuolet pyrkivät saavuttamaan tavoitteensa ja tyydyttämään tarpeensa eri tavoin. Lisäksi osapuolilla on erilaiset mielipiteet, arvot ja tavoitteet ja he toimivat eri asenteiden pohjalta. Asiakas ja työntekijä haluavat saada vuorovaikutuksesta erilaisia asioita. (Weiss 1990, 12-13.) Osapuolilla on myös kokemusta aiemmista tilanteista, jotka ovat saattaneet olla myönteisiä tai ovat aiheuttaneet pettymystä (Ellonen 1999, 8).

3.3.3 Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen

Aggressiivisuudella tarkoitetaan käyttäytymistä, joka tähtää toisen ihmisen tai ympäristön fyysiseen tai psyykkiseen vahingoittamiseen. Aggressiivisuudesta ja väkivallasta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä toisen ihmisen fyysistä vahingoittamista, mutta aggressiivisuutta on myös toista ihmistä loukkaavat ja uhkaavat sanat sekä epäsuora vihamielisyys, joka ilmenee negatiivisena ja vastahankaisena käytöksenä. Aggressio ei ilmene ainoastaan toimintana, vaan siihen liittyy myös vihamielisiä ajatuksia ja tunteita, kuten vihaa ja pelkoa. Aggressiivinen tunne on ihmisen normaali reaktio ristiriitatilanteessa, jossa hän on turhautunut ja pyrkii aggressiivisella käytöksellä ratkaisemaan tilanteen. Weizmann-Henelius muistuttaa, että ihmisten välillä on eroa siinä, kuinka herkästi ja voimakkaasti he reagoivat aggressiivisiin tuntein. Väkivalta on usein reaktio tilanteeseen, jossa ihminen kokee avuttomuudentunnetta, ja jossa hänellä ei ole muita keinoja selviytyä vaikeasta tilanteesta. (Weizmann-Henelius 1997, 11-12.)

Aggressio on ollut tutkijoiden kiinnostuksen kohteena ja aggression selittämiseen on pyritty monenlaisten teorioiden avulla. Aggressiota on selitetty muun muassa Freudin viettiteorian avulla sekä frustraatio – aggressioteorian avulla. Teorian mukaan aggressio johtuu aina frustraatiosta ja että frustraatio johtaa automaattisesti aggressioon. Kolmas aggressiota selittävä teoria on sosiaalinen oppimisteoria. Teorian mukaan aggressio on opittu sosiaalisen käyttäytymisen muoto. Useat nykytutkijat näkevät aggression opittuna käyttäytymismuotona, vaikka ihmisessä olisi geneettistä alttiutta aggressiiviseen käyttäytymiseen. (Weizmann-Henelius 1997, 12-15.)

Ihmiset saattavat olla myös geneettisesti alttiimpia aggressiiviselle käyttäytymiselle. Perinnöllisyyden merkityksestä ihmisen aggressiivisuuden synnylle ei kuitenkaan ole olemassa yksiselitteisiä tutkimustuloksia. Voidaan kuitenkin olettaa, että ihmisten väliset temperamenttierot voisivat olla periytyviä, jolloin taipumus voimakkaisiin tunnereaktioihin voidaan selittää perintötekijöillä. Aggressiivisuutta on pyritty selittämään erilaisilla biologisilla tekijöillä, kuten aineenvaihdunnalla, kromosomipoikkeavuudella, aivoperäisillä sairauksilla ja elimellisillä sairauksilla. (Weizmann-Henelius 1997, 16.) Persoonallisuuden ja biologisten tekijöiden lisäksi aggressiiviseen käyttäytymiseen vaikuttavat monet ympäristö- ja tilannetekijät, jotka voivat lisätä aggressiota tai toimia laukaisevana tekijänä. Väkivaltaisuuteen liittyy usein myös ulkoisia stressitekijöitä, kuten turhautuminen tai pitkäaikainen stressi. Riskialttiita ovat ne henkilöt, joiden kyky ratkaista ongelmiaan on heikko. Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että on olemassa tilannetekijöitä, joilla on merkitystä ihmisen käyttäytymiselle. Tällaisia tilannetekijöitä ovat

esimerkiksi kovat ja ärsyttävät äänet, kemiallisille päästöille altistuminen, kuumuus ja ahtaus. Nissenin Norjassa suorittamassa tutkimuksessa ilmeni, että psykiatristen sairaaloiden osastojen ahtaudella on todettu olevan aggressiivisia tunteita lisäävä vaikutus. Väkivaltaista käyttäytymistä esiintyy päivystyspoliklinikoilla melko paljon. Tätä on selitetty mm. sillä, että poliklinikoilla vallitsee usein kireä ja jännittynyt ilmapiiri. (Weizmann-Henelius 1997, 19.)

Weizmann-Henelius (1997, 19) toteaa, että suomalaisessa yhteiskunnassa eräs suurimmista syistä väkivaltakäyttäytymiseen on huumaavien aineiden käyttö. Alkoholilla, huumeilla, lääkkeillä sekä steroideilla tai testosteronia sisältävillä aineilla on suuri vaikutus ihmisen käyttäytymiseen. Syitä väkivaltaiseen käyttäytymiseen voidaan etsiä myös psyykkisistä sairauksista. Nykyaikana on vahvistunut ajatus, että vakavan psyykkisen häiriön ja muihin kohdistuvan väkivaltaisuuden välillä olisi yhteys. Tutkimusten mukaan mielisairaiden aggressiivisuus esiintyy useammin verbaalisina uhkauksina kuin väkivaltaisina tekoina. Viimeaikaisista tutkimuksista käy ilmi, että psyykkiset sairaudet lisäävät sekä naisten että miesten alttiutta väkivaltaiseen käyttäytymiseen ja että päihteiden käyttö lisää tätä alttiutta. (Weizmann-Henelius 1997, 23.) Aggressiivisuuden syntyyn vaikuttavaksi tekijäksi Weizmann-Henelius nostaa myös persoonallisuushäiriön. Persoonallisuushäiriöiden kehitykseen vaikuttavat sekä ihmisen perinnölliset tekijät että hänen lapsuudenaikainen kehitysympäristönsä. Väkivaltarikoksiin syyllistyvät erityisesti ne, jotka ovat persoonallisuudeltaan antisosiaalisia. (Weizmann-Henelius 1997, 32-34.)

Asiakastilanne on aina vuorovaikutustilanne, myös silloin kun siihen liittyy henkistä tai fyysistä väkivaltaa. Isotaluksen ja Saarelan mukaan tilanteen kehittymiseen voi jokainen vaikuttaa omalla toiminnallaan, jonka myötä uhkaava tilanne voi päättyä tai vastaavasti muuttua pahemmaksi. (Isotalus & Saarela 2001, 25.) Brittiläisen Colin Rowettin jo 1980-luvulla tekemä tutkimus paljasti, että tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät uskoivat, että 60 % väkivaltatapauksista oli vuorovaikutuksen tulosta ja 40 % tapauksista kokonaan asiakkaan syytä (Rowett 1986). Virkin tutkimuksen mukaan suomalaiset sosiaalityöntekijät ja hoitajat näkevät luottamuksen ratkaisevana tekijänä väkivaltatilanteiden ehkäisyssä. Väkivalta saattaa kuitenkin heikentää luottamusta asiakkaisiin ja vaikuttaa työntekijän työskentelykykyyn. (Virkki 2008.) Weizmann-Henelius (1997, 87, 89) näkee, että työntekijän suhtautumisella asiakkaaseen on ratkaiseva merkitys siinä, miten asiakas käyttäytyy. Väkivallan ehkäisyssä tilanteen ennakkointi on hyvin tärkeää. Ensisijaisena tavoitteena tulisikin olla fyysisen yhteenoton ehkäiseminen. Weizmann-Henelius tuo esiin, että tutkimukset ovat todentaneet, että ennakkokäsitys ja pelko väkivallan syntymisestä voivat provosoida asiakasta käyttäytymään näiden odotusten mukaisesti. Ellosen (1999, 10-14) mukaan työntekijä saattaa toimia sellaisen uskomuksen mukaan, että hankalalta tuntuvat asiakkaat ovat

vihamielisiä häntä kohtaan. Työntekijän käyttäytyminen edistää konfliktin syntymistä, jos vuorovaikutusta sävyttää tunteet, joihin liittyy vihamielisiä käsityksiä asiakkaasta. Ellonen jatkaa, että asiakaskonfliktien ratkaisu perustuu ennen kaikkea siihen, ettei työntekijä kiihdy eikä reagoi tilanteen välittömiin ylllykkeisiin, vaan toimii siten, että asiakaskin rauhoittuu. Koivula tutki pro gradu- tutkielmassaan muun muassa sosiaalityöntekijöiden keinoja rauhoittaa uhkaava tilanne. Koivulan tekemän tutkimuksen mukaan vastaajat yrittivät rauhoittaa tilanteen muun muassa kuuntelemalla hiljaa, vaihtamalla puheenaihetta, ehdottamalla taukoa ja käyttämällä huumoria. (Koivula 1994, 116.)

Saarelan ja Isotaluksen (2001, 25) mukaan on hyvä muistaa, että väkivaltaisesti käyttäytyvillä henkilöillä on aina olemassa jokin syy väkivaltaiselle käytökselleen. Useinkaan kuitenkin muut tapahtumassa osallisina olevat henkilöt eivät tunnista minkäänlaista syytä väkivaltatilanteen syntymiselle. Weizmann-Henelius (1997, 95-100) kokee, että useimmissa väkivaltatilanteissa on kysymys pelon ja vihan tunteesta. Mikäli työntekijä jostain syystä omalla toiminnallaan myötävaikuttaa näiden tunteiden kasvamiseen, niiden lieventämisen sijaan, väkivaltaisten tekojen riski suurenee. Hän jatkaa, että se, millä tavalla ihminen reagoi joutuessaan kasvotusten aggressiivisen henkilön kanssa, johtuu tilanteesta ja työntekijästä itsestään. Useimmat ihmiset pelästyvät ja joidenkin toimintakyky lamaantuu. Ihminen, joka kokee itsensä ja turvallisuutensa uhatuksi, reagoi pelokkaasti ja ahdistuneesti. Aggressiivisten asiakkaiden herättämä pelko voi olla konkreettista tai epämääräistä. Kun työntekijällä on selvä mielikuva siitä, mitä voi tapahtua, hän voi puuttua tilanteeseen suunnitelmallisesti. Työntekijä pystyy hallitsemaan tunteensa sekä säilyttämään harkinta- ja toimintakykynsä, jolloin hän aktiivisesti puuttuu tilanteeseen. Silloin kun työntekijän kokema pelko on epämääräistä, hänen on vaikea vaikuttaa tilanteeseen.

Pelon lisäksi asiakkaan aggressiivinen käytös voi herättää työntekijässä myös vihantunteita. Suuttuminen ja vihantunne nousevat useasti työntekijän avuttomuudesta kohdata hankala tai uhkaava ihminen. Tunteen tiedostamatta jättäminen saattaa johtaa siihen, että työntekijä kohdistaa tunteensa asiakkaisiin liian kontrolloivana toimintana. Joskus työntekijän omat kokemukset voivat johtaa tilanteeseen sopimattoman voimakkaaseen vihantunteeseen. Tämä johtaa usein tiedostamattomaan jyrkkään ja kontrolloivaan asenteeseen asiakkaisiin nähden. (Weizmann-Henelius 1997, 95-100.) Soisalon mukaan työntekijän olisi hyvä ilmaista aggressiiviselle henkilölle, että työntekijä ymmärtää hänen aggressionsa. Käytäntö on osoittanut, että aggression hyväksyminen rauhoittaa suuttujan tehokkaasti. Hän jatkaa, että aggressiivisen reaktion ymmärtäminen vaatii työntekijältä empatiaa. Lisäksi työntekijän tulisi ohjata asiakasta kertomaan ärtymyksensä syy, jolloin asiakkaan ei tarvitse enää keskittyä aggression ilmaisuun. (Soisalo 2011, 148-149.) Raivo on

äärimmäinen tapa ilmaista aggressiota. Kyse on tällöin Soisalon mukaan vihasta, jota henkilö ei pysty enää hallitsemaan. Soisalo muistuttaa, että joillakin herkästi raivostuvilla ihmisillä saattaa olla impulssikontrollin ongelmia; heidän on vaikeaa tunnistaa ja hallita tunteitaan. Työntekijän tulee pyrkiä hallitsemaan itsensä, jolloin myös vihamielinen asiakas pysyy aisoissa. Kun työntekijä omalla rauhallisuudellaan osoittaa asiakkaalle, ettei asiakkaan aggressiivinen käytös ole työntekijälle liikaa, hän samalla antaa asiakkaalle viestin, ettei anna aggression olla liikaa asiakkaallesikaan. Työntekijän tulee ohjata asiakkaan huomio työntekijään ja työntekijän pyrkimykseen pitää asiakkaan tunteet hallinnassa. Työntekijän kontrolli saa raivostuneen henkilön tunteinaan olonsa turvallisemmaksi. Edellytyksenä tälle kuitenkin on, että työntekijä asettaa tiukat rajat asiakkaan raivolle. Työntekijän tulee antaa asiakkaan ymmärtää, että työntekijän avulla asiakkaan voimakkaat hallitsemattomat tunteet saadaan hallintaan. (Soisalo 2011, 150-152.)

3.4 Väkivallan seuraukset ja seurauksien lieventäminen

3.4.1 Väkivallan vaikutukset yksilö- ja organisaatiotasolla

Työelämän turvattomuus on varsin moniulotteinen ilmiö. Työelämällä nähdään olevan suuri merkitys sekä turvallisuuden että turvattomuuden lähteenä, sillä vietämme paljon aikaa tehden työtä. Työhön liittyvä väkivalta tai väkivallan uhka voi vaikuttaa jokaiseen. Jo ajatus väkivallasta tai sen uhasta saattaa aiheuttaa pelkoa. Harrisin ja Leatherin tutkimuksessa selvisi, että sosiaalialalla työskentelevistä laitoksissa työskentelevät kohtasivat eniten kaikkia väkivallan muotoja, mutta väkivallan pelko oli suurinta kentällä työskentelevien keskuudessa (Harris & Leather 2012). Lievätkin uhka- tai väkivaltatilanteet saattavat aiheuttaa psyykkisiä vammoja, huonontaa työilmapiiriä sekä johtaa poissaolojen määrän kasvuun ja lisätä henkilöstön vaihtuvuutta. Lisäksi väkivallan uhka ja väkivaltainen ilmapiiri synnyttävät pelkoa ja epävarmuutta, myös silloin kun tapauksia on määrällisesti vähän. Uhkana työhyvinvoinnille on myös asiakkaiden huono käytös kuten nimittely, huutaminen ja lähelle tuleminen. Pahimmassa tapauksessa väkivaltatilanne voi johtaa työkyvyttömyyteen tai jopa kuolemaan. Väkivallan seuraukset aiheuttavat myös työnantajalle ajallisia ja taloudellisia menetyksiä. Työntekijöiden lisäksi myös asiakkaat saattavat kokea väkivaltatilanteet pelottaviksi. (Isotalus & Saarela 2001, 7.)

Weizmann-Heneliuksen (1997, 136) mukaan väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuminen on aina hyvin traumaattinen kokemus, vaikka se katsottaisiin ammattiin kuuluvaksi. Hänen mukaansa väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumisella on sekä fyysisiä että psyykkisiä seurauksia. Hän tuo myös esiin, että kohteeksi joutuneet henkilöt reagoivat tapahtuneeseen ja käsittelevät sitä eri tavalla. Koivulan (1994, 112) mukaan yllättävään väkivaltatilanteeseen joutuneiden sosiaalityöntekijöiden kokemusta voi verrata pankkiryöstön uhrien kokemuksiin. Tilanteen uhkaavuudesta riippuen seurauksena on eriasteinen stressi- tai shokkireaktio jälkioireineen. Weizmann- Henelius toteaa, että pahoinpitely voi johtaa psykologiseen traumaan. Se loukkaa aina uhrin koskemattomuutta ja itsetuntoa. Pahoinpidelty voi tuntea itsensä huonoksi työntekijäksi, mutta hän voi myös kokea itse aiheuttaneensa pahoinpitelyn, mikä herättää hänessä syyllisyydentunteita. Väkivallan kohteeksi joutuminen herättää usein suuttumista ja vihaa, mikä saattaa jatkossa vaikuttaa työntekijän kykyyn kohdata aggressiivisia asiakkaita. Fyysisen ja psyykkisen väkivallan kohteeksi joutuminen altistaa post-traumaattisille stressireaktioille, jotka voivat ilmetä vasta viikkojen kuluttua tapahtuneesta. Erilaiset depressiiviset oireet kuten ahdistus, unettomuus, alakuloisuus, väsymys, ärtyneisyys, itkuisuus ja tyhjyydentunne, ovat tavallisia. Fysiologisista reaktioista tavallisimpia ovat muun muassa päänsärky ja jännitys. (Weizmann-Henelius 1997, 136.) Shokkitilanteen aikana useimmat käyttäytyvät melko hallitusti, mutta konemaisesti. Tässä vaiheessa saattaa esiintyä epätodellista oloa, kuolemanpelkoa tai suuttumusta. Reaktiovaiheessa tulevat erilaiset psyykkiset ja fysiologiset stressireaktiot, ahdistusoireet, aggressio, syyllisyydentunteet, univaikeudet ja erilaiset psykosomaattiset oireet. Seurauksena saattaa olla myös pidempiaikaisia oireita kuten pimeän, äkillisen melun tai yksinolemisen pelkoa. Jännitysoireita, keskittymisvaikeuksia ja univaikeuksia saattaa esiintyä vielä vuosienkin päästä tapahtumasta. (Leskinen 1992, 12-20.) Koivulan tutkimuksesta kävi ilmi, että työpaikkaväkivallan kohteeksi joutumisesta oli aiheutunut seurauksia sekä käytännössä että tunne-elämän tasolla. Käytännön seurauksia olivat muun muassa sairaslomat, omaisuusvahingot ja erilaiset lievät ruumiilliset vammat. Tunne-elämän seurauksista yleisin oli pelko. Muita seurauksia olivat työtytyttömyys, itsetunnon lasku ja itsesyytökset. Osalla vastaajista esiintyi myös psykosomaattisia oireita kuten unihäiriöt, sydämentykytykset ja jännittyneisyys. (Koivula 1994, 113.)

Israelilaisessa tutkimuksessa selvitettiin väkivaltatilanteiden pitkä- ja lyhytaikaista vaikutusta sosiaalityöntekijöihin ja organisaatioon. Tulosten mukaan väkivaltatilanteiden kokeminen aiheutti työntekijöissä muun muassa stressiä, pelkoa, turvattomuutta ja avuttomuutta. Lisäksi työntekijät näkivät painajaisia väkivaltatilanteiden vuoksi. Emotionaalisten vaikutusten lisäksi väkivaltakokemukset lisäsivät työntekijöiden loppuun palamista ja poissaoloja sekä vähensivät

työmotivaatiota. (Enosh, Tzafir & Gur 2012, 1131.) Myös Harris ja Leather saivat samansuuntaisia tuloksia vuonna 2012 tekemässään tutkimuksessa, jossa he tutkivat brittiläisiä sosiaalityöntekijöitä. Tulosten mukaan väkivaltakokemukset lisäsivät työntekijöiden tyytymättömyyttä työhön ja stressioireita. (Harris & Leather 2012, 863.) Aiheesta on myös Iranilainen tutkimus vuodelta 2012. Tämän tutkimuksen mukaan työssä koettu henkinen väkivalta johti huonompaan psyykkiseen hyvinvointiin, jolla oli myös fysiologisia vaikutuksia kuten univaikeudet. Työssä koettu henkinen väkivalta aiheutti vaikeuksia myös sosiaalisissa suhteissa. (Padyab, Chelak, Nygren & Ghazinour 2012, 122.) Virkin tutkimuksessa kävi ilmi, että väkivaltaa kokeneet sosiaalityöntekijät ja hoitajat usein vähättelivät tilanteen vakavuutta (Virkki 2008).

Työ, jossa työntekijä alituisesti joutuu altistumaan sekä fyysisen että henkisen väkivallan vaaroille, aiheuttaa stressiä. Työntekijälle on erittäin rasittavaa jatkuvasti olla valmiina kohtaamaan väkivaltaisia ja uhkaavia ihmisiä, pelätä tulevansa pahoinpidellyksi ja olla valmiina tarttumaan riehuvaa henkilöön. Lisäksi painetta aiheuttavat kielteiset asenteet ja solvaukset asiakkaiden taholta. On suuri riski, että työntekijä reagoi eriasteisin oirein vaikeaan tilanteeseen. Hän saattaa kokea tyytymättömyyttä ja toivottomuutta. Väkivalta tai väkivallan uhka voi johtaa myös masennukseen. Työntekijä voi muuttua kireäksi ja ärtyneeksi ja alkaa suhtautua asiakkaisiin välinpitämättömästi tai vihaisesti. Vaikea tilanne voi johtaa somaattisiin oireisiin, vetäytymiseen sosiaalisista kontakteista sekä alkoholiongelmiin. (Weizmann-Henelius 1997, 137.) Soisalon (2011, 165) mukaan ihmisellä on automaattisia keinoja selviytyä haastavista tilanteista, myös psyykkistä pahoinvointia aiheuttavista tapahtumista. Joskus nämä selviytymisstrategiat todella auttavat ihmistä selviytymään, mutta joskus ne aiheuttavat vain voimakkaita defenssireaktioita. Tällöin selviytyminen on huomattavasti hankalampaa. Voimakkaassa äkillisessä väkivalta- tai muussa uhkatilanteessa stressivaikutusta lisää se, että fyysisiä ja psyykkisiä puolustuskeinoja ei ehdi käynnistää (Eränen 1991, 78).

Pitkään jatkuvan henkisen painostuksen alaisena työskentely muistuttaa työyhteisön sisäistä henkistä väkivaltaa. Pitkään jatkuvan henkisen väkivallan taustalla on vallankäytön halu (Jankola 1991, 54). Vallankäyttö liittyy kaikkiin väkivallan muotoihin, mutta pitkäaikaisessa painostamisessa vallankäyttö on entistä merkityksellisemmässä asemassa. Pitkään jatkuvalla painostuksella tavoitellaan kohteen itsetunnon murtamista ja tekemistä arvottomaksi muiden silmissä. Kielellisen ilmaisun tukena käytetään usein non-verbaalia kommunikointia, ja vain harvoin painostukseen liittyy fyysistä väkivaltaa. (Vartia & Paananen 1992, 10-15.)

Edellä olen tuonut esiin lähinnä yksilötason ongelmia, jotka ovat aiheutuneet koetusta väkivallasta ja väkivallan uhasta. Väkivaltatilanteiden vaikutukset eivät kuitenkaan rajoitu vain yksilöön, vaan näkyvät useasti työyhteisössä laajemminkin. Edellä olen tuonut esiin, miten väkivaltakokemukset vaikuttavat työmotivaatioon ja työhyvinvointiin negatiivisesti. Tämä saattaa realisoitua yksilön arjessa sairauslomina tai ajatuksina ammatinvaihdosta. Työmotivaation hiipuminen näkyy kuitenkin koko työyhteisössä työilmapiirin huonontumisena. Lisäksi toistuvat sairauslomat lisäävät muiden työntekijöiden työmäärää ja tuottavat lisäkustannuksia työnantajille. (Isotalus & Saarela 2001, 7.) Enosh, Tzafir ja Gur (2012) saivat tutkimuksessaan selville, että koetun väkivallan vaikutukset näkyivät organisaatiotasolla alhaisena moraalina ja toistuvina poissaoloina, jotka johtivat tehokkuuden laskuun.

3.4.2 Väkivaltakokemusten jälkihoito

Traumaattisesta tapahtumasta selviää sitä paremmin, mitä nopeammin henkistä tukea ja jälkihoitoa on saatavilla. Kaikki annettava tuki on hyvä tarjota mahdollisimman luontevasti, koska uhri ei välttämättä osaa itse hakea apua ja hän saattaa pelätä tulevansa leimatuksi muiden silmissä avuntarpeensa vuoksi. (Isotalus & Saarela 2001, 36.) Ellosen (1999, 25) mukaan olisi suositeltavaa, että tilanteessa mukana olleet pitäisivät välittömästi tilanteen lauettua esimiehen johdolla rauhoittumis- ja selvittelypalaverin. Esimies voi tällöin samalla kertoa tilanteen muista järjestelyistä, kuten tilapäisestä siirtymisestä muihin tehtäviin ja ohjata tarvittaessa työterveyshuoltoon. Jatkotoimet riippuvat tapahtumasta ja työpaikalla sovitusta menettelytavoista.

Työterveyshuollon edustaja voidaan myös kutsua tarvittaessa työpaikalle, jolloin hänen tehtävänä on arvioida jälkihoidon tarve niin ryhmä- kuin yksilötasollakin. Ellonen varoittaa, että mikäli jälkihoidosta ei huolehdita, voi tapahtuma muodostua traumaattiseksi ja johtaa turvallisuudentunteen menetykseen ja aiheettomiin pelkoihin. Isotalus ja Saarela tuovat esiin, että 1-3 päivää tapahtuman jälkeen olisi hyvä järjestää ryhmätapaaminen, johon kaikki kriisin kokeneet osallistuvat. Tilaisuuden aikana käydään läpi tapahtunutta sekä sen aiheuttamia tuntemuksia ja oireita. Isotalus ja Saarela muistuttavat, että selviytymisen kannalta on tärkeää ymmärtää, millaisen henkisen kokemuksen väkivalta voi aiheuttaa. (Isotalus & Saarela 2001, 38.) Soisalon mukaan ryhmäkokoonantumisen eli niin sanotun jälkipuinnin tarkoituksena on tukea psyykkistä toipumista. Tavoitteena on järjestää jäsentynyt, ammatillisesti ohjattu tilaisuus poikkeuksellisen tapahtuman läpikäyntiin. Tämä yleensä edistää normaalin surutyön käynnistymistä, tukee omien ja toisten

reaktioiden ymmärtämistä ja vahvistaa myös ryhmän jäsenten keskinäistä tukea. (Soisalo 2011, 175.) Soisalo korostaa, ettei jälkipuinnilla ole tarkoitus hoitaa varsinaisia psyykkisiä häiriöitä, vaan se on tarkoitettu tavanomaisten akuuttien kokemusten läpikäymiseksi. Jälkipuintiin kuuluu kuusi vaihetta. Aloitusvaiheen eli esittelyjen ynnä muiden jälkeen seuraa faktavaihe, jolloin käydään läpi, mitä tilanteessa todellisuudessa tapahtui. Faktavaiheen jälkeen siirrytään ajatusvaiheeseen. Tässä vaiheessa käydään läpi, millaisia ajatuksia kävi mielessä tapahtuman aikana. Neljäs vaihe on reaktiovaihe, jossa käsitellään sitä, miltä tilanne ja siinä heränneet ajatukset tuntuivat. Viidennessä eli normalisointivaiheessa osanottajilla on mahdollisuus tuoda esiin, miltä on tuntunut tapahtuman jälkeen. Kuudes vaihe on palautumisvaihe, jolloin keskustellaan siitä, miten toimitaan tästä eteenpäin. Yleensä jälkipuinteihin osallistuneet henkilöt ja yhteisöt ovat olleet niihin varsin tyytyväisiä. (Soisalo 2011, 178-179.)

Isotalus ja Saarela korostavat työyhteisön merkitystä kriisistä selviytymisessä. Työtovereiden ja esimiehen antamalla henkisellä tuella on merkittävä vaikutus. Lisäksi silloin kun vaara on kohdistunut koko työyhteisöön, on tärkeää, että asiasta puhutaan yhdessä. Tämä vahvistaa ryhmän yhteishenkeä ja lisää yhteenkuuluvaisuuden tunnetta. Työyhteisön jäsenille tulee antaa tietoa erilaisista psyykkisistä jälkireaktioista korostaen sitä, että eri ihmisten reaktiot voivat vaihdella huomattavasti. Asiasta tulisi keskustella uhrin omilla ehdoilla ja välttää uhrin syylistämistä ja liiallista uteliaisuutta. Tapahtumasta puhumista ei saisi välttää eikä tapahtumaa saisi vähätellä ”kyllä se siitä” – asenteella. Toisaalta on myöskin pyrittävä välttämään ylihuolehtivaisuutta. (Isotalus & Saarela 2001, 38.) Isotalus ja Saarela uskovat, että työyhteisön lisäksi itsehoito auttaa väkivallan uhriksi joutuneita. He kehottavat tilanteessa olleita puhumaan tapahtuneesta mahdollisimman paljon, sillä puhuminen auttaa hallitsemaan tapahtunutta ja sen aiheuttamia ahdistavia muistoja. He muistuttavat, että olisi tärkeää pyrkiä pitämään kiinni päivittäisistä tavoista ja tehtävistä, joihin kuuluu myös työhön palaaminen. Isotalus ja Saarela kehottavat väkivallan uhriksi joutuneita kohtaamaan pelkoa aiheuttavia asioita. Jatkuva ahdistusta herättävien asioiden välttely voi johtaa eristäytymiseen. Honkalan pro gradu – tutkimuksen mukaan turvallisempi olo oli niillä työntekijöillä, jotka olivat päättäneet jatkaa asiakassuhdetta uhkailijan kanssa (Honkala 2006, 3).

Työpaikalla tapahtuneen väkivallanteon tulee johtaa turvallisuutta lisääviin toimenpiteisiin. Näin varmistetaan se, että turvallisuus myös kokemuksellisella tasolla säilyy. Ellosen mukaan turvallisuudentunne työpaikalla syntyy ennen kaikkea yhteisistä pelisäännöistä, keskinäisestä luottamuksesta ja turvallisuusperiaatteiden noudattamisesta käytännön työskentelyssä. (Ellonen 1999, 25.) Osapuolilla on myös kokemusta aiemmista tilanteista, jotka ovat saattaneet olla myönteisiä tai ovat aiheuttaneet pettymystä (Ellonen 1999, 8).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimusasetelmalla tarkoitetaan tutkimusongelmien, -menetelmien ja aineiston muodostamaa perusrakennelmaa. Puhuttaessa tutkimusasetelmasta viitataan siis siihen, miten laadittuihin tutkimusongelmiin on tarkoitus kerätä aineistoa tiettyjen menetelmien avulla. Tutkimusasetelman pitäisi olla looginen jatkumo teoreettiselle pohjatyölle. Tutkimusasetelma kertoo, mitä ilmiötä tutkitaan, millaisena sitä lähestytään ja miksi. (Laitinen 2010, 55.) Tässä luvussa avaan tutkimusasetelmaani ja tuon esiin, miten tutkimus on toteutettu.

Tutkimusotteeni on induktiivinen. Induktiivisessa logiikassa muotoillaan ensin tutkimusongelma, jonka jälkeen kerätään aineisto ja tehdään aineistolla tutkimusongelman tarpeiden mukaisia kysymyksiä. Tämän jälkeen aineisto analysoidaan ja etsitään yleisiä linjoja tai yleistämismahdollisuuksia. Lopuksi suoritetaan mahdolliset yleistykset, teoretisoinnit tai yhdistämiset muiden tutkimusten tuloksiin.

4.1 Tutkimusongelmat

Tutkimusta tehtäessä tärkeään osaan nousee tutkimusongelman muotoileminen. Eskolan (1975, 9) mukaan jokaisen tutkimuksen lähtökohtana pitäisi olla tiedollisen uteliaisuuden, käytännön tarpeiden tai teorian kehittämispyrkimyksen herättämä ongelma, johon tutkimuksen avulla etsitään vastausta. Myös Uusitalon (1991, 50) mukaan tutkimusongelma on tutkimuksen lähtökohta ja tutkimusongelman tulisi olla tutkimusasetelman määräävä elementti. Tutkimusongelma määrittelee sen, millaista aineistoa tarvitaan ja miten tätä aineistoa on analysoitava. Toisaalta tutkimuksen ongelmanasetteluun vaikuttaa se, millaisia aineistoja on ylipäänsä mahdollista saada ja millaisia analyysimenetelmiä on tarjolla. Eskola (1975, 9) tuo esiin, että ongelman asettelu ja muotoilu on usein vaikeampaa kuin ongelman ratkaiseminen.

Uusitalo nostaa esiin erilaisia tekijöitä, jotka ohjaavat tutkimusongelman valintaa. Ongelmalla saattaa olla teoreettista merkitystä tai yhteiskunnallista tai käytännöllistä merkitystä. Lisäksi ongelman valintaan saattaa vaikuttaa ongelman tutkittavuus tai ongelman ratkaisun informatiivisuus. Viidentenä vaikuttavana tekijänä Uusitalo mainitsee selityskyvyn; mitä enemmän ja mitä paremmin ongelman ratkaisun avulla ilmiötä voidaan selittää, sitä suurempi on selityskyky.

Lisäksi tutkimusongelman valintaa ohjaavana tekijänä voi olla henkilökohtainen kiinnostus. (Uusitalo 1991, 53–57.)

Oman tutkimukseni tutkimusongelmien lähtökohtana ovat Eskolan määrittelemät tiedollinen uteliaisuus ja käytännön tarve. Uusitalon määrittelemistä tutkimusongelman valintaa ohjaavista tekijöistä oman tutkimusongelmani ohjaavana tekijänä toimivat yhteiskunnallinen tai käytännöllinen merkitys ja henkilökohtainen kiinnostus. Tutkimukseni avulla haluan siis saada vastauksen minua itseäni kiinnostaviin kysymyksiin, ja toisaalta saada tietoa, jolla on sekä käytännöllistä että yhteiskunnallista painoarvoa. Tutkimusongelmat ovat:

1. Ovatko sosiaalityöntekijät kokeneet väkivaltaa tai väkivallan uhkaa työtehtävissä ja millaista koettu väkivalta on muodoltaan?
2. Millaisia vaikutuksia koetulla väkivallalla tai väkivallan uhalla on työntekijän hyvinvointiin ja työskentelyyn?
3. Millaisia keinoja sosiaalityöntekijät käyttävät ehkäistäkseen väkivaltatilanteita?

Tutkimusongelmista ensimmäinen toimii väkivaltaa taustoittavana ja määrittelevänä kysymyksenä. Toisella ja kolmannella tutkimusongelmalla on tutkimuksessani suurempi painoarvo ja niiden avulla pyrin saamaan ennen kaikkea käsityksen siitä, miten väkivalta ja väkivallan uhka näkyy sosiaalityöntekijöiden arjessa ja millaisia keinoja työntekijät ovat omaksuneet ehkäistäkseen väkivaltatilanteita.

4.2 Tutkimusaineiston kerääminen

Vallin (2007, 102) mukaan kyselylomake on perinteinen tapa kerätä tutkimusaineistoa. Sitä on pidetty erityisenä aineistonkeruumenetelmänä 1930-luvulta lähtien. Kyselylomakkeen suosio on kuitenkin viimeisen 20 vuoden aikana hieman laskenut ihmistieteiden puolella, kun laadullinen tutkimus ja niin sanotut pehmeämmät menetelmät ovat vallanneet alaa tutkimuskentällä. Kyselylomakkeen käytön aineistonkeruussa voidaan kuitenkin nähdä olevan perusteltua ja sille voidaan löytää oma paikkansa ja käyttötarkoituksensa. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2008, 188) mukaan kyselytutkimus on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Survey tarkoittaa sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti ja joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. Uusitalon (1991, 92)

mukaan survey on oivallinen menetelmä täsmällisiä tosiasiatietoja kerätessä. Sen tyyppiset tiedot kuin vastaajan ikä, sukupuoli ja koulutus ovat helpoimmin hankittavissa yksinkertaisesti kysymällä niitä vastaajalta. Survey soveltuu Uusitalon mukaan hyvin myös arvionvaraisten tosiasiatietojen hankkimiseen. Käyttäytymisen määrää ja laatua toisin sanoen erilaisten käyttäytymistapojen yleisyyttä ja käyttöfrekvenssejä koskevat kysymykset ovat arvionvaraisia tosiasiatietoja. Kolmanneksi surveytutkimukset soveltuvat myös vastaajien tietojen, mielipiteiden, asenteiden, arvojen ja ideologioiden selvittämiseen. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2008, 190) pitävät kyselytutkimuksen etuna sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto; tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan myös kysyä monia asioita. Lisäksi, jos lomake on suunniteltu huolellisesti, on aineisto mahdollista käsitellä ja analysoida nopeasti.

Tutkimastani aiheesta ei ole saatavilla juurikaan tutkittua tietoa. Aiheesta on tehty jonkin verran selvityksiä, mutta ne eivät ole riittäviä kuvaamaan kiinnostukseni kohteena olevaa ilmiötä. Tutkimusongelmani ovat sellaisia, että valmiina saatavat aineistot eivät riitä niiden empiiriseen tutkimiseen. Alkulan, Pöntisen ja Ylöstalon (2002, 66) mukaan itse kerättävän aineiston suurin etu on luonnollisesti se, että tutkija voi itse päättää sen sisällöstä ja muodosta tutkimusongelmansa pohjalta. Valitsin tutkimukseni aineistonkeruutavaksi kyselyn ennen kaikkea siksi, että halusin kerätä laajan ja mahdollisimman kattavan aineiston. Esimerkiksi haastattelun avulla vastaavan aineiston kerääminen olisi ollut liian työlästä ja epätarkoituksenmukaista. Lisäksi tiedot, joita keräsin kyselyn avulla olivat pääasiassa arvionvaraisia tosiasiatietoja sekä jossain määrin myös tosiasiatietoja.

Kyselyaineisto on mahdollista kerätä ainakin kahdella päätavalla. Yksi tapa on posti- ja verkkokysely. Lomake lähetetään tutkittaville, he täyttävät sen itse ja postittavat takaisin tutkijalle. Menettelyn etuina ovat nopeus ja vaivaton aineiston saanti. Menettelyn suurimpana ongelmana on kato. Se kuinka suureksi kato muodostuu, riippuu vastaajajoukosta ja tutkimuksen aihepiiristä. Lisäksi vastaajien tavoittaminen voi aiheuttaa hankaluuksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 191.) Robson (1993, 243) pitää kyselytutkimuksen suurimpana ongelmana saatavan aineiston pintapuolisuutta. Vastaajien rehellisyyttä ei pysty todentamaan ja useasti vastausvaihtoehdot ovat epäsopivia. Toinen kyselyaineiston keruutapa on kontrolloitu kysely, joka on mahdollista jakaa kahteen tyyppiin. Informoitu kysely tarkoittaa sitä, että tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti. Jakaessaan lomakkeet tutkija samalla kertoo tutkimuksen tarkoituksesta, selostaa kyselyä ja vastaa kysymyksiin. Vastaajat täyttävät lomakkeet omalla ajallaan ja palauttavat ne esimerkiksi postitse. Henkilökohtaisesti tarkistetussa kyselyssä, tutkija on lähettänyt lomakkeet postitse, mutta noutaa ne

itse ilmoitetun ajan kuluttua. Näin hän voi muun muassa tarkistaa, miten lomakkeet on täytetty ja keskustella tutkimukseen liittyvistä kysymyksistä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 191-192.)

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2008, 175) tuovat esiin, että sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa on vain harvoin mahdollista tutkia koko joukkoa. Tavoitteena on saada tulokseksi yleistettäviä päätelmiä. Tutkimukseni kohdistui 20 Länsi-Suomessa sijaitsevan kunnan/kaupungin sosiaalityöntekijöihin. Pyrin saamaan tutkimusjoukkoon mukaan sekä pienten, keskikokoisten että suurten kaupunkien sosiaalityöntekijöitä.

Valli (2007, 102-103) muistuttaa, että kyselylomakkeen laadinnassa ja etenkin kysymysten muotoilussa tulee olla huolellinen, sillä ne luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, eivätkä ne saa olla johdattelevia. Kysymyksiä lähdetään rakentamaan tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimusongelmien mukaisesti. Valli jatkaa, että usein kyselylomake aloitetaan niin sanotuilla taustakysymyksillä, jotka toimivat lämmittelykysymyksinä varsinaiseen aiheeseen. Taustakysymysten jälkeen tulevat helpot kysymykset, joissa ei vielä käsitellä arkoja aiheita, vaan vasta johdatellaan niihin. Arkojen aihealueiden kysymykset tulevat vasta tämän jälkeen ja lopuksi on muutamia helposti vastattavia kysymyksiä. Valli tuo esiin, että varsinkin pitkissä kyselyissä vastaajan motivaatio saattaa hiipua loppua kohden. Pitkissä kyselyissä olisikin perusteltua sijoittaa taustakysymykset lomakkeen loppuun. Eskolan (1971, 163-164) mukaan tutkimuksessa tarvitaan sekä yksityiskohtaista sekä karkeistavaa tietoa. Tästä syystä on hyödyllistä laatia kaksi- tai useampiasteisia luokituksia. Sisällöllisesti on luokittelu- ja vastausvaihtoehtojärjestelmien täytettävä se ehto, että luokat ja vaihtoehdot ovat tutkitun tilanteen sekä siinä vaikuttavien prosessien ja niihin osallistuvien ihmisten kannalta mielekkäät. Robsonin mukaan kysely jää helposti pintapuoliseksi ja kyselyn avulla saatu aineisto on usein yksinkertaistettu mitattavaan muotoon. Pintapuolisuutta voidaan vähentää käyttämällä luokittelevien kysymysten lisäksi avoimia kysymyksiä. (Robson 1993, 253.) Lomaketta suunniteltaessa on tärkeää arvioida kysymysten tarpeellisuutta ja hyödyllisyyttä, samaa aihetta mittaavien kysymysten määrää, vastaajan tiedollisia vastaamisedellytyksiä, vastaajan kokemuksellisia vastaamisedellytyksiä, kysymysten yleisyysastetta, kysymysten tasapainoa sekä saatavan tiedon luotettavuutta (Jyrinki 1977, 43-49).

Aloitin oman kyselylomakkeeni taustoittavilla kysymyksillä, joilla selvitin muun muassa vastaajien koulutusta, työkokemusta ja ikää. Edellä mainitut ovat niin sanottuja faktakysymyksiä. Osaan faktakysymyksistä loin valmiit vastausvaihtoehdot kuviteltujen vastausten pohjalta ja osaan kysymyksistä vastaajat saivat vastata avoimella vastauksella. Vallin mukaan tärkeää on erityisesti

se, että vastaajalle löytyy aina sopiva vaihtoehto. Tämän vuoksi vastausvaihtoehtoihin tulee laittaa ”muu, mikä? – vaihtoehto. (Valli 2007, 123.) Taustoittavien kysymysten jälkeen etenin suoraan asiaan ilman aiheeseen johdattelevia kysymyksiä, vaikkakin aiheeni saattoi olla jollekin vastaajalle arkaluontoinen. Jaoin kyselylomakkeen kolmeen osaan tutkimuskysymysteni mukaan. Lomakkeen ensimmäisessä osassa kysymykset liittyivät väkivaltakokemusten esiintyvyyteen ja väkivallan muotoihin. Lomakkeen toisessa osassa selvitin väkivallan ja väkivallan uhan kokemusten vaikutusta. Kolmannessa osiossa pyrin saamaan selville työntekijöiden strategioita ehkäistä väkivaltatilanteiden syntymistä. Kysymyslomakkeeni sisälsi pääasiassa Likertin asteikkoon perustuvia kysymyksiä, jotka olivat viisiportaisia. Asteikon ääripäät olivat ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Asteikon keskelle sijoitin vaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä”. Vallin mukaan parittomuuden idea takaa vastaajalle mahdollisuuden olla ottamatta kantaa asiaan ja siksi mitta-asteikon keskelle sijoitetaan ”en osaa sanoa” – vaihtoehto. (Valli 2007, 115.) Osaan väittämistä tuli myös vastausvaihtoehdoksi ”väittämä ei koske tilannettani”. Lomake löytyy liitteistä. Lomaketta ei ollut mahdollista liittää PDF muodossa, joten lomakkeen muotoilut eivät vastaa varsinaista sähköistä lomaketta. Tekstimuotoisesta lomakkeesta käy kuitenkin ilmi kysymyslomakkeen jäsentely, väittämät ja kysymykset sekä valmiit vastausvaihtoehdot. (Liite 1).

Kyselylomakkeeni oli puolistrukturoitu. Tällä tarkoitetaan sitä, että lomake sisältää sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Käyttämällä avoimia kysymyksiä pyrin etenkin välttämään saadun informaation pintapuolisuutta sekä saamaan vastaajien oman näkemyksen paremmin esiin. Olin kiinnostunut erityisesti kunkin vastaajan omasta kokemuksesta. Kyselylomakkeessani kaikki kysymykset olivat sellaisia, ettei kysymykseen ollut pakko vastata. Lomakkeessa siis pääsi seuraavaan kysymykseen vaikka jättäisikin vastaamatta edelliseen. Mietin pitkään rakentaisinko lomakkeen sellaiseksi, että kaikkiin tai osaan kysymyksistä olisi pakko vastata. Päädyin kuitenkin lopulliseen ratkaisuuni osittain siksi, että olen havainnut, että on helpompi jättää vastaamatta kokonaan kuin keksiä vastauksia kysymyksiin, joihin ei ole mielenkiintoa vastata.

Keräsin kyselyaineiston verkkokyselyllä, sillä pidin sitä vaivattomimpana ja tehokkaimpana tapana kerätä aineisto. Verkkokysely ei myöskään aiheuttanut kustannuksia, kuten postimaksuja. Ymmärsin kuitenkin sen, että tässä aineistonkeruutavassa haastavaksi saattaa muodostua kato. Verkkokyselyn tein käyttämällä apunani SurveyMonkey- kyselytyökalua. Lähetin linkin kyselyyn sähköpostitse. Joidenkin kuntien kotisivulla sosiaalityöntekijöiden sähköpostiosoitteet olivat suoraan saatavilla. Joidenkin kuntien kotisivulta oli mahdollista löytää vain johtavan sosiaalityöntekijän sähköpostiosoite. Kotisivujen luomien yhteystietomahdollisuuksien mukaan lähetin linkin sähköpostitse suoraan kuntien sosiaalityöntekijöille ja joissakin tapauksissa kuntien

johtaville sosiaalityöntekijöille, jotka sitten lähettivät linkin eteenpäin alaisilleen. Aluksi ilmoitin linkin kyselyyn olevan auki noin kolme viikkoa, mutta määräajan tultua täyteen, jatkoin vastaamisaikaa vielä noin viikolla. Lähetin kaikille tiedon vastaamisajan jatkamisesta.

4.3 Aineiston analysointi – menetelmänä sisällön analyysi

Aineistoa voidaan analysoida monin tavoin. Analyysitavat voidaan jäsentää karkeasti kahdella tavalla. Selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään usein laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 219.) Määrällisellä analyysillä pyritään selvittämään esimerkiksi erilaisia ilmiöiden syy- ja seuraussuhteita tai ilmiöiden yleisyyttä ja esiintymistä numeroiden ja tilastojen avulla. Määrälliseen analyysiin sisältyy runsaasti erilaisia laskennallisia ja tilastollisia menetelmiä. Määrällisen analyysin avulla voidaan tehdä erilaisia luokitteluita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. (Tuomivaara 2005.) Likertin asteikon avulla saatuja tietoja voidaan pitää kvalitatiivisina, koska asteikon avulla ei voi tehdä laskutoimituksia, vaan niiden tehtävänä on järjestää kohteet kyseessä olevan ominaisuuden suhteen. (Tuomivaara 2005, 31.) Kuitenkin käytännön tutkimuksessa on koettu hyödylliseksi sanallisten muuttujien koodaaminen numeeriseen muotoon havaintomatriisiin. Tällöin voidaan laskea muun muassa summamuuttujia asennevääntämistä. Vallin mukaan myös avoimiin kysymyksiin annettuja vastauksia voidaan analysoida tilastollisin menetelmin, jolloin vastaukset tulee luokitella ryhmiin. Toinen vaihtoehto avointen kysymysten analysoinnille on laadullinen tarkastelu. (Valli 2007, 124.)

Ronkaisen, Pehkosen, Lindblom-Ylänteen ja Paavilaisen (2011, 89-90) mukaan keskeistä tutkimuksessa on tutkimusongelmaan vastaaminen. Aineisto voi olla kertomuksia tai esimerkiksi avoimia haastatteluita, mutta se ei sulje pois mahdollisuutta hyödyntää määrällisiä analyysitapoja, kuten frekvenssien laskemista. Aineisto voi myös olla määrällistä kuten lomakevastauksia, mutta lähestymistapa aineiston analyysiin voi kuitenkin olla laadullinen. Joskus tutkittava aihe voi olla monitasoinen ja sitä tutkittaessa on otettava huomioon hyvin erilaisella yleisyydellä vaikuttavat tekijät. Tällöin aineistolta on kysyttävä eri tasolla liikkuvia kysymyksiä, minkä johdosta on järkevää käyttää erilaisia aineistoja ja erilaisia metodisia lähestymistapoja. Tämänkaltaista monimetodista toimintaa kutsutaan triangulaatioksi.

Analysoin tutkimusaineistoani sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti. Yleensä ne on nähty toistensa vastakohtina, mutta niitä voidaan käyttää myös yhdessä. Taustakysymykseni antoivat minulle mahdollisuuden analysoida aineistoa kvantitatiivisesti. Muun muassa sukupuoli ja ikä – kysymysten avulla minun oli mahdollista muodostaa muuttujia, jotka taustoittivat tutkimusjoukkoani ja mahdollistivat myöhemmän vertailun eri muuttujien välillä. Pystyin esimerkiksi selvittämään työkokemuksen yhteyttä väkivaltakokemuksiin. Tarkastelin myös väkivallan esiintyvyyttä tilastollisin menetelmin, sillä väkivaltakokemusten esiintyminen ja eri väkivallan muotojen esiintyminen voidaan helposti esittää esimerkiksi prosenttilukuina. Kvantitatiivisessa analyysissä käytin apunani SPSS- ohjelmaa ja SurveyMonkeyn sähköisiin kyselyihin kuuluvaa toimintoa, jonka avulla pystyin mukauttamaan aineistoa ja tekemään kuvaajia. Kuten edellä jo totesin, Likert asteikon tietoja voidaan analysoida sekä kvantitatiivisesti muodostamalla summamuuttujia että kvalitatiivisesti. Pääpaino omassa tutkimuksessani oli kuitenkin kvalitatiivisessa analyysitavassa. Lomake oli muotoiltu niin, että avoimet kysymykset toimivat väittämien tukena ja lisäsivät saatua informaatiota. Avointen kysymysten vastausten analysoinnissa käytin sisällön analyysia.

Tuomen ja Sarajärven (2003, 107, 109–110) mukaan sisällön analyysistä on mielekästä puhua kahdessa eri merkityksessä, joille olisi jo valmiiksi olemassa omat erottavat sanansa; sisällön analyysi ja sisällön erittely. Sisällön analyysillä tarkoitetaan pyrkimystä kuvata saadun tiedon sisältöä sanallisesti. Sisällön erittelyllä taas tarkoitetaan analyysia, jossa kuvataan kvantitatiivisesti esimerkiksi tekstin sisältöä. Kuitenkin sisällön analyysistä voidaan käsitteenä puhua tarkoittaen niin sisällön analyysia kuin sisällön erittelyäkin. Sisällön analyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Analysoinnin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen, koska hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Analyysissä tuotettu aineisto voidaan kvantifioida, eli analyysia jatketaan siten, että sanallisesti kuvatusta aineistosta tuotetaan määrällisiä tuloksia. Sisällön analyysi sopi tutkimukseeni hyvin, sillä sisällön analyysia voi tehdä sekä laadullisesta että määrällisestä näkökulmasta tai näiden yhdistelmästä. Tutkimuksessani yhdistyi niin kvantitatiivinen sisällön erittely kuin kvalitatiivinen sisällön analyysi. Erityisesti olin kiinnostunut avointen vastausten tuottamasta aineistosta, sillä halusin saada vastaajien kokemukset paremmin esiin.

Sisällön analyysia tehtäessä erityisen tärkeää on valita jokin tarkkaan rajattu kapea ilmiö. Tämä on analyysin ensimmäinen vaihe. Analyysin toisessa vaiheessa aineisto koodataan hallittavampaan muotoon. Kolmas vaihe on aineiston järjestäminen esimerkiksi luokittelun, teemoittelun tai tyyppittelyn avulla. Omassa tutkimuksessani käytän aineiston järjestämisen menetelmänä luokittelua.

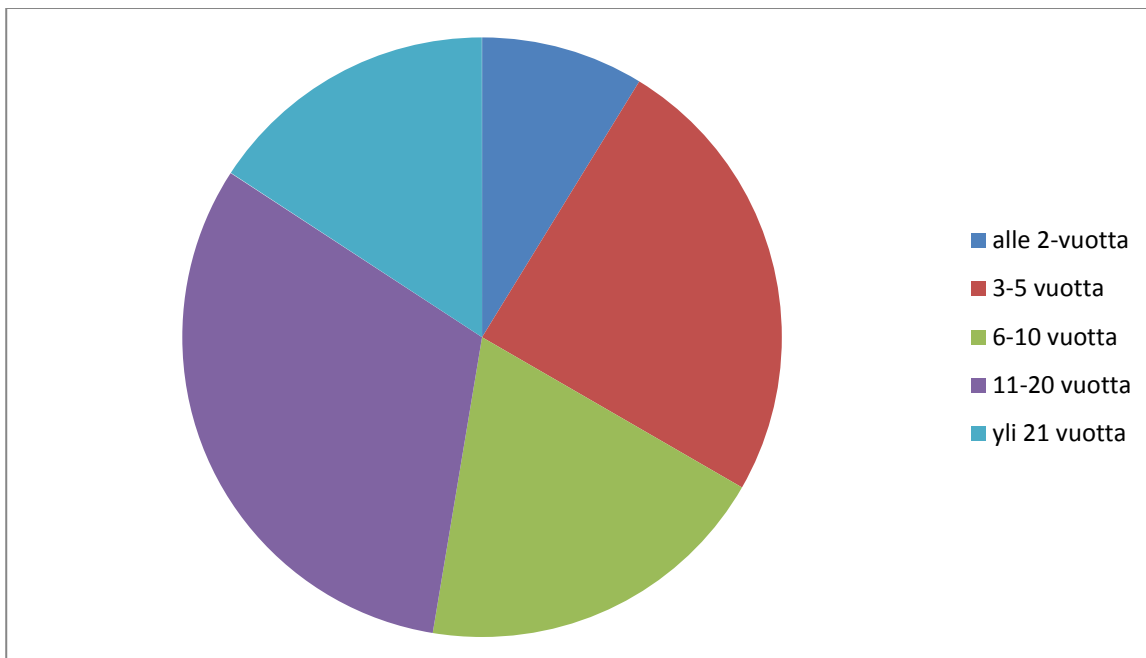
Avoimia kysymyksiä analysoin luokittelemalla vastauksia mielekkäisiin ryhmiin. Luokittelun tueksi käytin vastaajien suoria lainauksia. Luokittelun avulla pyrin tekemään aineiston perusteella yleistyksiä ja löytämään usein esiintyviä luokkia. Suorien lainauksien tarkoituksena oli tukea tekemääni luokittelua, mutta toin esiin myös sellaisia suoria lainauksia, jotka eivät sopineet mihinkään tekemistäni luokista. Näiden suorien lainauksien tarkoituksena oli nostaa esiin jokin yksittäinen vastaus, joko sen poikkeavuuden tai tärkeyden vuoksi. Neljännessä vaiheessa kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92-93.)

5 VÄKIVALTA SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA

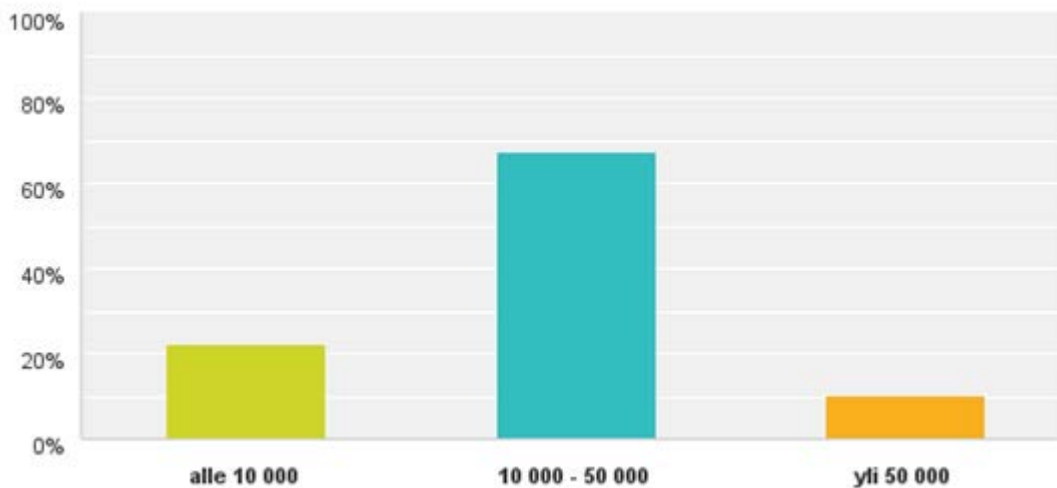
5.1 Vastaajien profiili

Kysely lähetettiin 165 sosiaalityöntekijälle, joista kyselyyn vastasi 59 sosiaalityöntekijää (n.36 %). Kahdella vastaajalla lomakkeen täyttäminen oli jäänyt kesken, joten analysoin heidän vastauksiaan siltä osin kuin he olivat vastanneet. Vastaajien ikä vaihteli 26 vuodesta 63 vuoteen. Vastaajien iän keskiarvo on 41 vuotta. Vastaajien työkokemus sosiaalityöstä vaihteli 7 kk: sta 37 vuoteen. Sosiaalityöntekijän pätevyys oli 79 %:lla vastaajista. Vastaajat työskentelivät pääasiassa lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä. Sukupuolensa ilmoitti 58 vastaajaa, joista 56 oli naisia. Taustatiedoissa selvitettiin myös sitä, kuinka suurissa kunnissa vastaajat työskentelevät. Vastaajien profiilia voidaan pitää melko monipuolisena. Kyselyyn olivat vastanneet sekä vähän että paljon työkokemusta omaavat sekä pienissä ja suurissa kunnissa työskentelevät. Työskentelysektoreissa kuitenkin painottui lastensuojelun ja aikuissosiaalityön työntekijöiden osuus vastaajista. Seuraavassa kuviossa näkyy vastaajien työkokemus sosiaalityöstä ja tämän jälkeen tuleva kuvio sisältää tiedon siitä, kuinka suurissa kunnissa vastaajat työskentelevät.

KUVIO 1.Vastaajien työkokemus sosiaalityöstä



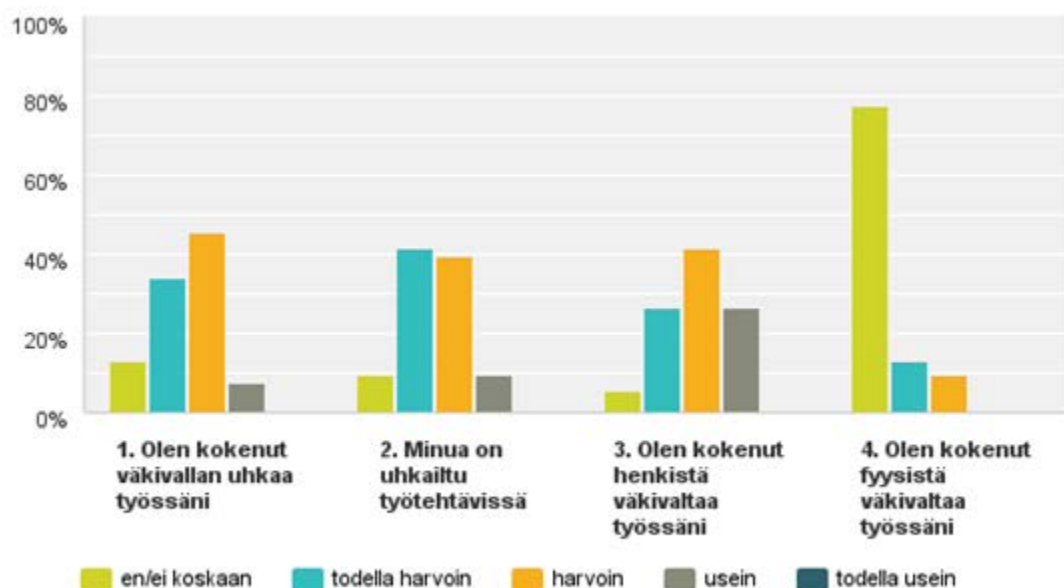
KUVIO 2. Työskentelykunnan asukasluku



5.2 Väkivallan uhan ja väkivallan kokemukset

Taustatietojen jälkeen kartoitetaan vastaajien kokemuksia väkivallasta ja väkivallan uhasta. Näitä kokemuksia lähestyn neljän väittämän avulla. Väittämät koskivat niin väkivallan uhan kokemusta kuin työntekijöiden kokemaa uhkailua sekä kokemusta henkisestä ja fyysisestä väkivallasta. Kuviossa näkyy neljän osa-alueen väittämät ja väittämille annetut valmiit vastausvaihtoehdot sekä vastausten jakautuminen.

KUVIO 3. Työntekijöiden kokemukset väkivallan eri muodoista ja väkivallan uhasta



Kuviosta käy ilmi, että suurin osa vastaajista on kokenut väkivallan uhkaa harvoin. Sellaisia työntekijöitä, jotka eivät ole lainkaan kokeneet väkivallan uhkaa on reilut 10 % vastaajista. Analysoin väkivallan uhan kokemuksia kvantitatiivisesti tarkastelemalla sitä, onko vastaajien iällä, työkokemuksella tai työskentelykunnan asukasluvulla vaikutusta väkivallan uhan kokemusten esiintyvyyteen. Iällä ei vaikuttanut olevan suurta merkitystä väkivallan uhan kokemuksissa. Alle 30- vuotiaista ja yli 51- vuotiaista vastaajista kukaan ei ollut kokenut usein väkivallan uhkaa. Toisaalta näistä ikäryhmistä kaikki vastaajat ilmoittivat kokeneensa väkivallan uhkaa. Myöskään vastaajien työkokemus ei vaikuttanut kovinkaan merkittävästi väkivallan uhan kokemuksiin. 6- 10 vuoden ja 11-20 vuoden työkokemuksen omaavat vastaajat olivat ainoat ryhmät, joissa osa vastaajista tunsi kokeneensa usein väkivallan uhkaa. Kaikki 6-10 vuotta ja yli 21 vuotta työskennelleet ilmoittivat kokeneensa väkivallan uhkaa. Työskentelykunnan asukasluku vaikutti jonkin verran väkivallan uhan kokemuksiin. Vain keskisuurissa kunnissa työskentelevistä vastaajista osa oli vastannut kokevansa väkivallan uhkaa usein. Pienissä ja suurissa kunnissa väkivallan uhkaa ei koettu usein. Vähiten väkivallan uhkaa esiintyi pienissä kunnissa. Vertailuun liittyvät kuviot löytyvät liitteistä (Liite 2.)

Vastaajat saivat kertoa väittämiin liittyvistä kokemuksistaan lisää halutessaan. Ensimmäiseen väittämään liittyvään avoimeen kysymykseen vastasi 34 työntekijää. Vastausten pituus vaihteli parista sanasta useampaan lauseeseen. Kävin avoimia vastauksia läpi luokittelemalla niitä. Aineistosta löysin 4 luokkaa, jotka kuvasivat työntekijöiden kokemuksia erilaisista tilanteista, joissa he ovat kokeneet väkivallan uhkaa. Nämä luokat ovat aggressiivinen käytös, sanallinen uhkailu, asiakkaan lähteminen ja asiakkaan hermostunut ja kiristynyt olemus. Käytän vastaajasta lyhennettä V, johon liitän vastaajanumeron väliltä 1-59. Hieman vajaa kolmasosa vastaajista kuvaa tilanteita, joissa ovat kokeneet väkivallan uhkaa sellaisiksi, joissa asiakas on käyttäytynyt aggressiivisesti. Eräs vastaajista kuvailee kokemustaan näin: ”*Jotkut asiakkaat olleet uhkaavia. Kädet nyrkissä ja naama punaisena.*”(V28). Toisen vastaajan kokemus on seuraavanlainen: ”*Asiakas on nostanut tuolin lyödäkseen sillä. Asiakas on sylkenyt päälle, yrittänyt hyökätä. Asiakas on ilmoittanut yhteistyötahoille tappavansa minut.*”(V13). Yksi vastaajista kuvailee kokemuksiaan näin: ”*Sanallista uhkailua, tappouhkauksia, huutamista, aggressiivista kehonkieltä, asiakas alkoi heitellä pieniä tavaroita kohti minua, kerran asiakas haki lapion ja uhkasi lyödä sillä.*” (V7).

Vastaajista 9 kuvaa tilanteita, joissa ovat kokeneet väkivallan uhkaa sellaisiksi, joissa asiakas on uhkaillut sanallisesti. Uhkailu on saattanut liittyä työntekijän perheeseen tai työntekijään. Eräs vastaajista kuvailee kokemuksiaan: ”*Tiedän, missä koulussa lapsesi ovat, jonain päivänä ne eivät tule kotiin ja sitten tiedät, miltä se tuntuu.*” (V58). Toinen kertoo seuraavaa: ”*Asiakas uhkaillut,*

että tietää missä asun.” (V25). Työntekijöitä uhkaillaan usein oikeudella tai yhteydenotoilla ylempiin tahoihin. Erään vastaajan mukaan tätä tapahtuu melko usein: ”Uhkailtu, että et kauan virassa jatka, koska ilmoitan toiminnastasi ”ylemmille tahoille”. Suullisia uhkauksia ja muualle ilmoittamisesta tapahtunut lukuisia kertoja pitkän työuran aikana.” (V25). Uhkailu saattaa olla myös fyysisellä väkivallalla uhkailua. Muutamalla vastaajista oli kokemuksia fyysisellä väkivallalla uhkailusta. ”On uhattu fyysisesti väkivallalla muutaman kerran.”(V5.) ”Minua on uhattu vain kerran sanallisesti, jolloin uhattiin kuristaa.”(V11). Uhkailua tapahtuu myös puhelimitse.

Vastaajista kolme on kertoo väkivallan uhkatilanteista, jotka ovat kuitenkin päättyneet asiakkaan poistumiseen tilanteesta. Yksi vastaaja kertoo, että asiakas oli erikseen sanonut poistuvansa, ettei tarvitse turvautua väkivaltaan. Eräs vastaaja kertoo uhkatilanteesta seuraavaa:

” Asiakas lähti raivoissaan ovesta ulos ja mennessään paiskasi oven niin kiinni, että ovi irtosi karmeineen kaikkineen sekä seinä halkesi. Poistuessaan huoneestani asiakas ohitti meidät työntekijät hyvin läheltä ja olisi voinut ”hujauttaa” meitäkin mennessään.”(V47).

Vastaajista lähes kolmasosa on kokenut väkivallan uhkaa tilanteissa, joissa asiakas on ollut hermostunut ja kiristynyt. Myös vaativat ja huutavat asiakkaat luovat työntekijöille kokemuksen väkivallan uhasta. Eräs vastaajista kertoo seuraavaa: *” Joskus asiakkaat kiihtyvät keskusteltaessa vaikeista asioista ja tulee tunne, että henkilö saattaa käyttäytyä väkivaltaisesti, mikäli keskustelua jatketaan.” (V1). Toisen vastaajan kokemuksen mukaan: ”Asiakas on käyttänyt uhkaavaa kieltä, tuijottanut uhkaavalla tavalla, huutanut, haukkunut.”(V30). Eräs vastaajista kuvailee seuraavaa tilannetta:*

” Kerran aikuistyön asiakastapaamisessa olen pelännyt tilanteen kärjistymistä tosissani. Asiakas oli mielestäni tullut hakemaan rahat, ja koin tilanteessa monia pieniä vihjeitä, jotka saivat tilanteen tuntumaan todella uhkaavalta ja mielessäni ajattelinkin, että taidan kohta saada turpaani. Tunnelma oli hyvin pelottava ja piinaava. Varsinaisesti asiakas ei kuitenkaan sanonut esimerkiksi lyövänsä tms. Asiakas vain tuijotuksellaan, ulospääsyreitin estämisellä ja hyvin ylimielisen määräävällä asenteella ja sanavalinnoillaan osasi luoda väkivallan pelon ilmapiirin. Asiakas myös puheissaan kajosi persoonaan.” (V50).

Toisen vastaajan mukaan *” joskus jollain asiakkaalla ääni korottuu ja/tai olemus kiristyy... silloin saatan miettiä onko pöydällä jotain millä hän pian minua heittää esim. kukkaruukku tms. Lisäksi kotikäynneillä on toisinaan veitsiä pöydällä ja henkilö kireä jos olemme menneet vaikka yllättäen.*

Lisäksi olen mennyt asuntoon hakemaan pahoinpideltyä naista ja pelännyt, että pahoinpitelijä tulee paikalle.”(V40).

Vastauksissa nousee esiin, että työntekijät kokevat väkivallan uhkaa hyvin monenlaisissa tilanteissa. Jokainen työntekijä kokee kunkin tilanteen omalla tavallaan.

Toinen väittämä koski työntekijöiden kokemuksia uhkailusta. Noin 10 % vastaajista ei ole uhkailtu työtehtävissä ja noin 10 % on uhkailtu usein. Myös vastaajien kokemuksia uhkailusta vertailin vastaajien iän, työkokemuksen ja työskentelykunnan asukasluvun perusteella. Alle 30- vuotiaista työntekijöistä kukaan ei ollut vastannut kokeneensa harvoin uhkailua. Yli 51-vuotiaista vastaajista kaikki olivat kokeneet uhkailua, mutta kukaan ei ollut kokenut sitä usein. Työkokemuksen perusteella katsottuna tilanne on samanlainen. Pisimpään työssä olleista kaikki olivat kokeneet uhkailua, mutta kukaan ei ollut kokenut sitä usein. Myöskään alle 2 vuotta työskennelleet eivät olleet kokeneet usein uhkailua. Ne vastaajat, joiden työkokemus oli 11-20 vuotta kokivat useammin uhkailua kuin lyhyemmän tai kauemman aikaa työskennelleet vastaajat. Suurissa kunnissa työskentelevistä vastaajista kaikki olivat kokeneet uhkailua, mutta kukaan ei ollut kokenut sitä usein. Myöskään pienissä kunnissa työskentelevistä vastaajista kukaan ei ollut kokenut usein uhkailua. Vertailun perusteella näyttää siltä, että uhkailua koettiin useammin keskikokoisissa kunnissa. Vertailuun liittyvät kuviot löytyvät liitteistä. (Liite 3).

Työtehtävissä koettua uhkailua koskevaan avoimeen kysymykseen vastasi 37 vastaajaa. Vastaukset olivat pääasiassa yhden tai kahden lauseen mittaisia. Jaoin avoimet vastaukset taas luokkiin. Tämän väittämän kohdalla löysin kolme luokkaa, jotka kuvasivat, millaisia kokemuksia vastaajilla oli uhkailusta. Luokat ovat: uhkailu yhteydenotolla ylempiin tahoihin tai mediaan, asiakkaan itsetuhoisuuteen vetoamista ja työntekijään tai hänen perheeseensä kohdistuva uhkailu. Vastaajista 11 kuvaa uhkailua sellaiseksi, joka koskee yhteydenottoa ylempiin tahoihin, mediaan tai oikeuteen. Yksi vastaajista kertoo seuraavaa:

” Useimmiten uhataan yhteydenotoilla korkeampiin tahoihin esim. sosiaali- ja terveysministeriöön, eduskunnan oikeusasiamieheen jne., ja että nämä tahot panevat pois viralta virheellisten toimeentulotukipäätösten vuoksi. On uhattu, että otetaan yhteyttä Hannu Karpoon ja Iltalehteen ym. julkisuuteen ja tuodaan ilmi kuinka toimitaan.” (V5).

Vastaajista kolme on kokenut asiakkaan taholta uhkailua, joka on kohdistunut asiakkaaseen itseensä. Jopa 16 vastaajaa on kokenut heihin itseensä kohdistuvaa tai heidän perheeseensä

kohdistuvaa uhkailua. Monissa vastauksissa tulee esiin, että asiakas on sanonut työntekijälle ”*tiedän missä asut.*” Eräs vastaaja kertoo kokemuksistaan: ”*Sanallista uhkailua on ollut mm. huostaanottotilanteissa. Uhkailu kohdistunut myös omaan perheeseen ja lapsiin.*”(V29) Useat vastaajista ovat saaneet suoria tappouhkauksia esimerkiksi uhattu sanallisesti talon polttamisella, toimiston räjäyttämällä tai aseiden laittamisella ohimolle. Yksi vastaajista kuvailee ”*sitten kun pääsen niin tapan... (sijoitettu nuori), kirves alkaa heilumaan...(lapsen vanhempi).*”(V16). Uhkauksia annetaan myös puhelimesta. Myös työntekijöiden omaisuutta uhataan. Eräs vastaajista kertoo, että ”*eräs nuori on uhannut naarmuttaa autoani.*”(V12). Yleisemmin vastaajat ovat siis kokeneet sellaista uhkailua, joka on kohdistunut työntekijään itseensä tai hänen perheeseensä.

Vastaajat ovat selvästi kokeneet enemmän työssään henkistä väkivaltaa kuin uhkailua. Vain noin 5 % vastaajista ilmoittaa, ettei ole koskaan kokenut henkistä väkivaltaa työssään ja 25 % vastaajista on kokenut usein henkistä väkivaltaa. Myös henkisen väkivallan kokemuksia vertailin käyttämällä muuttujina vastaajien ikää, työkokemusta ja työskentelykunnan asukaslukua. Sekä ikäryhmän 41-50 vuotta että yli 51 vuotta vastaajista kaikki ilmoittivat kokeneensa henkistä väkivaltaa. Ikäryhmästä 31-40 vuotta suurin osa vastaajista koki kokeneensa henkistä väkivaltaa harvoin ja toiseksi suurin osa usein. Henkisen väkivallan kokeminen näyttäisikin olevan yleisintä tässä ikäryhmässä. Työkokemuksen mukaan tarkasteltuna vaikuttaa sitä, että yli 21 vuotta työskennelleistä suurin osa on kokenut henkistä väkivaltaa todella harvoin. Kaikissa muissa ryhmissä suurin osa vastaajista on kokenut henkistä väkivaltaa harvoin. 6-10 vuotta työskennelleistä vastaajista kaikki ovat kokeneet henkistä väkivaltaa joko harvoin tai usein. Näin ollen henkisen väkivallan kokemukset vaikuttavat olevan kaikkein yleisimpiä niiden vastaajien keskuudessa, joiden työkokemus on 6-10 vuotta. Suurissa kunnissa työskentelevistä kukaan ei ole kokenut usein henkistä väkivaltaa. Keskikokoisissa kunnissa työskentelevistä vastaajista suurin osa on ilmoittanut kokevansa henkistä väkivaltaa harvoin tai usein. Kuviosta käy ilmi, että henkisen väkivallan kokemukset ovat yleisimpiä keskikokoisissa kunnissa. Vertailuun liittyvät kuviot ovat liitteenä. (Liite 4).

Avoimeen kysymykseen henkisestä väkivallasta vastasi 37 vastaajaa. Suurin osa vastauksista oli yhden lauseen mittaisia, mutta mukana oli myös muutamia useamman lauseen mittaisia vastauksia. Vastaukset jaoin neljään luokkaan, jotka ovat: työntekijän haukkuminen, uhkailu, työntekijän mitätöinti ja itsetuhoon vetoaminen. Vastaajista kolmasosa kertoo, että asiakas on haukkunut tai puhunut epäasiallisesti. Erään vastaajan mukaan ”*asiakkaat saattavat puhua usein rumasti ja epäkunnioittavasti sosiaalityöntekijästä ja haukkuja tulee paljon.*” (V2). Toinen vastaaja kertoo: ”*Asiakkaat vaikeassa omassa tilanteessa usein pyrkii manipuloimaan hyökkäämällä henkilökohtaisten ominaisuuksien sättimiseen haukkumalla kaikesta mitä pystyvät.*” (V13). Erään

vastaajan mukaan ”välillä asiakkaat puhuvat asiattomasti esimerkiksi puhelimesta, kun ovat tuohtuneita, mutta en tiedä lasketaanko henkiseksi väkivallaksi.” (V8). Vastaajista 10 kuvailee, että asiakas on uhkaillut joko heitä tai heidän perhettään. Asiakkaat uhkailevat niin lakimiehillä kuin työntekijän vahingoittamisellakin. Erään vastaajan mukaan sanallista uhkailua tapahtuu viikoittain. Yksi vastaaja kuvailee kokemuksiaan näin: ”Uhattu tehdä elämästäni vaikeaa lähinnä uran suhteen ja asianajajilla uhkailua.”(V28). Toinen vastaaja kertoo seuraavaa: ” Asiakas uhkailee lapsiani, asiakas uhkailee lakimiehellään.”(V45). Yhdellä vastaajista on mielenkiintoinen kokemus uhkailusta:

” Kerran asiakas sanoi kiroavansa minut niin, että käteni tippuvat irti jos kosken hänen toimeentulotukihakemuksiinsa.”(V5).

Vastaajista neljäsosa mainitsee tilanteita, joissa asiakas on mitätöinyt työntekijän ammattitaidon. Muutama tuo esiin, miten asiakas on myös arvostellut työntekijän toimintaa. Eräs vastaajista kertoo: ”Asiakas mitätöi täysin osaamiseni.”(V51). Toisen vastaajan mukaan: ”Ammattitaitoani on mitätöity eri tavoin ja olen saanut kuulla tehneeni virkavirheen.”(V40). Vastaajista kaksi toi esiin kokemuksensa sellaisesta henkisestä väkivallasta, jossa asiakas on vedonnut itsetuhoisuuteensa. Toisen vastaajan mukaan ”liittyy usein tapauksiin, joissa ei ole voinut toimia asiakkaan toivomalla tavalla. Asiakas uhkaa itsemurhalla, jos ei saa tahtoaan läpi.”(V17). Itsemurhalla uhkailu ei vaikuta aineiston perusteella kovinkaan yleiseltä vaan selvästi yleisempää on työntekijän mitätöinti ja lakimiehillä uhkailu. Aineiston perusteella kaikkein yleisin henkisen väkivallan muoto on työntekijän haukkuminen ja epäasiallinen kielenkäyttö. Osa vastaajista kuitenkin oikeuttaa epäasiallisen kielenkäytön asiakkaan vaikean tilanteen vuoksi.

Fyysisen väkivallan kokemukset ovat olleet vastaajien parissa melko vähäisiä. Lähes 80 % vastaajista ei ole kokenut lainkaan fyysistä väkivaltaa. Fyysisen väkivallan esiintymistä tarkastelin eri muuttujien valossa. Muuttujat ovat samat kuin muissakin väittämässä eli vastaajien ikä, työkokemus ja työskentelykunnan asukasluku. Alle 30- vuotiaista vastaajista kukaan ei ole kokenut fyysistä väkivaltaa. Fyysisen väkivallan kokemukset ovat yleisimpiä 41-50- vuotiaiden vastaajien keskuudessa, mutta myös tästä ikäryhmästä suurin osa ei ole koskaan kokenut fyysistä väkivaltaa. Työkokemuksen mukaan katsottuna selviää, että alle 2 vuotta työskennelleistä kukaan ei ole kokenut fyysistä väkivaltaa. Pidemmän työkokemuksen omaavilla on hieman enemmän kokemuksia fyysisestä väkivallasta mutta otoksen koon huomioon ottaen tästä ei voida tehdä mitään johtopäätöksiä. Keskikokoisissa kunnissa työskentelevistä vastaajista osa ilmoitti kokeneensa harvoin fyysistä väkivaltaa. Sekä pienten että suurten kuntien työntekijät eivät ole koskaan kokeneet

fyysistä väkivaltaa tai ovat kokeneet sitä todella harvoin. Fyysisen väkivallan kokemukset näyttävätkin näin ollen painottuneen keskikokoisiin kuntiin. Vertailua koskevat kuviot ovat liitteenä. (Liite 5).

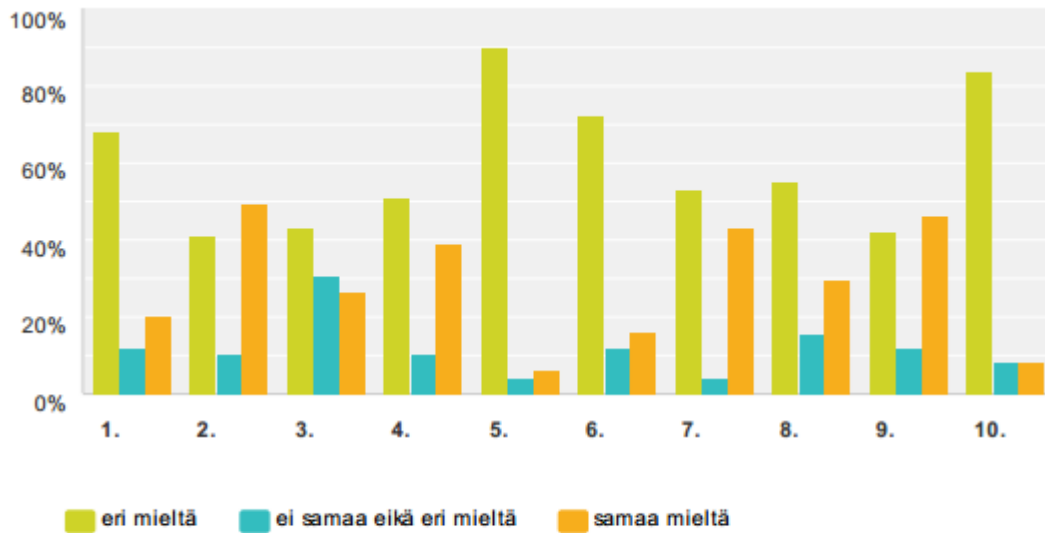
Vastanneista vain 12 oli kokenut fyysistä väkivaltaa ja heistä 11 kuvasi kokemuksiaan. Vastaukset olivat pääsääntöisesti yhden lauseen mittaisia. Kommenttien perusteella käy ilmi, että työntekijöihin on joko käyty fyysisesti käsiksi tai heitä kohti on heitetty tavaroita. Yhden vastaajan päälle on syljetty. Yhden vastaajan kokemus on seuraavanlainen: *”12-vuotias poika kävi käsiksi, repi tukkaa ja olisi halunnut tehdä enemmänkin pahaa.”*(V48). Toinen vastaaja kuvailee kokemustaan: *”Kerran minut on ahdistettu fyysisesti nurkkaan ja yritetty kuristaa.”*(V28). Kolmas vastaaja kertoo fyysisen väkivallan kokemuksestaan *” yhden kerran, rikosnimikkeenä vapauden riisto, asiakas saanut tästä tuomion.”* (V6). Fyysisen väkivallan kokemukset ovat aineiston perusteella melko harvinaisia. Vaikka tapaukset ovat harvinaisia ei niiden vakavuutta tule silti vähätellä. Varsinkin kun yksi tapaus on niinkin vakava kuin yritys kuristaa ja toisessa tapauksessa fyysistä väkivaltaa käyttänyt on jopa saanut tuomion.

5.3 Väkivallan vaikutukset työntekijän hyvinvointiin ja työskentelyyn

Kysymys sisälsi 10 väittämää, jotka käsittelivät väkivallan vaikutusta työntekijän hyvinvointiin ja työskentelyyn. Vastausvaihtoehdot olivat: täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä, täysin samaa mieltä ja väittämä ei koske tilannettani. Luokittelin vastausvaihtoehdot, jolloin ”täysin eri mieltä” –vaihtoehdon arvo on 1 ja ”täysin samaa mieltä”-vaihtoehdon arvo on 5. Väittämät ovat negatiivisia, joten mitä enemmän vastaajalla on ”samaa mieltä” – vastauksia, sitä negatiivisempia kokemuksia hänellä on väittämää koskien. Analyysia varten en huomioinut lainkaan vastauksia ”väittämä ei koske tilannettani”. Lisäksi yhdistin vastausvaihtoehdot ”täysin eri mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä” sekä ”täysin samaa mieltä” ja ”jokseenkin samaa mieltä”. Seuraavassa kuviossa on kutakin väittämää koskevat pylväät sekä yhdistetyt vastausvaihtoehdot. Kuviosta on helppo huomata, että ”eri mieltä”- pylväät ovat lähes jokaisen väittämän kohdalla kaikkein korkeimmat. Tämä kertoo siitä, että vastaajien mukaan väkivallan uhalla tai koetulla väkivallalla ei ole kovinkaan paljon vaikutusta työntekijän hyvinvointiin tai työskentelyyn. Selkeästi suurin osa vastaajista ei näe painajaisia väkivaltatilanteiden vuoksi eivätkä vastaajat ole pohtineet alan vaihtoa väkivallan vuoksi. Väkivallan uhalla tai koetulla väkivallalla ei myöskään nähdä olevan juurikaan vaikutusta

työmotivaatioon. Kuviosta käy ilmi, että vastaajien mukaan väkivallan uhka ja koettu väkivalta vaikuttaa etenkin työhyvinvointiin ja lisää stressiä. Väkivaltatilanteet jäävät myös vaivaamaan suurinta osaa vastaajista. Kuvion lisäksi esitän vielä taulukon, jossa näkyy selkeämmin prosentteina, miten vastaajien vastaukset ovat jakaantuneet. Taulukko sisältää myös väittämät kokonaisuudessaan.

KUVIO 4. Työntekijöiden käsitykset väkivallan vaikutuksesta



	eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	samaa mieltä	Yhteensä
1. Koen pelkoa työssäni	68,00% 34	12,00% 6	20,00% 10	50
2. Väkivallan uhka/koettu väkivalta aiheuttaa minulle stressiä	40,82% 20	10,20% 5	48,98% 24	49
3. Väkivallan uhka/ koettu väkivalta aiheuttaa minulle ahdistusta	42,86% 21	30,61% 15	26,53% 13	49
4. Väkivallan uhka/koettu väkivalta vaikuttaa työskentelyyni	50,98% 26	9,80% 5	39,22% 20	51
5. Näen painajaisia väkivaltatilanteiden (itselle tai muille sattuneiden) vuoksi	89,80% 44	4,08% 2	6,12% 3	49
6. Väkivallan uhka/koettu väkivalta vaikuttaa työmotivaatiooni	72,00% 36	12,00% 6	16,00% 8	50
7. Väkivallan uhka/koettu väkivalta vaikuttaa työhyvinvointini	52,94% 27	3,92% 2	43,14% 22	51
8. Väkivallan uhka/ koettu väkivalta vaikuttaa työilmapiiriin	54,90% 28	15,69% 8	29,41% 15	51
9. Väkivaltatilanteet (itselle tai muille sattuneet) jäävät vaivaamaan minua	42,00% 21	12,00% 6	46,00% 23	50
10. Olen useasti pohtinut alan vaihtoa väkivallan uhan/koetun väkivallan vuoksi	83,67% 41	8,16% 4	8,16% 4	49

TAULUKKO 1. Työntekijöiden käsitykset väkivallan vaikutuksesta

Väittämiä täydentämään kyselylomake sisälsi myös avoimen kysymyksen, joka käsitteli väkivallan vaikutusta työmotivaatioon, työhyvinvointiin ja työilmapiiriin. Tähän kysymykseen vastasi 40 vastaajaa. Vastaukset olivat melko lyhyitä, pääasiassa yhden tai kahden lauseen mittaisia. Luokittelin vastaukset neljään luokkaan, jotka ovat: vaikutukset, ennakointi, ei vaikuta ja työyhteisön tuki ja keskustelu asiasta. Vastaajista vajaan neljäsosan mielestä väkivallan uhka tai koettu väkivalta ei vaikuta työmotivaatioon, työhyvinvointiin tai työilmapiiriin. Yksi vastaaja tuo esiin, että tilanteet on aina käsitelty läpikotaisin eikä niillä siksi ole vaikutusta. Toinen vastaaja taas kertoo ajattelevansa joskus riskejä ja seurauksia, muttei koe ajattelun vaikuttavan työskentelyyn. Sen sijaan vastaajista hieman yli 50 % ilmoittaa väkivallan uhan ja koetun väkivallan vaikuttavan. Vastaajista 4 kokee, että väkivallan uhka ja koettu väkivalta aiheuttaa ahdistusta ja vaikuttaa sitä kautta työskentelyyn. Yksi vastaajista kuvailee: ”*Aiheuttaa yleistä ahdistusta ja hankaloittaa työn tekemistä.*” (V27). Kolmen vastaajan mielestä väkivallan uhka ja koettu väkivalta tulee uniin ja huonontaa unen laatua. Kolme vastaajista kokee väkivallan uhan ja koetun väkivallan aiheuttavan stressiä. Erään vastaajan mukaan ”*väkivallan uhka tottakai stressaa ja ahdistaa ja vaikuttaa siten työhyvinvointiin ja työkykyyn.*” (V38). Vastaajat tuovat myös esiin, että väkivallan uhka ja koettu väkivalta muun muassa aiheuttaa ärtymystä, jännittyneisyyttä ja varovaisuutta sekä vaikuttaa keskittymiskykyyn. Työilmapiiri saattaa muuttua kireäksi ja huolestuneeksi. Asiakassuhteeseen

vaikuttaa siten, että tiettyjä asiakkaita ei mielellään tapaisi ja asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus rakoilee. Yksi vastaaja kertoo väkivallan olevan syynä toisen työn hakemiseen.

Vastaajista kuusi tuo esiin, että tilanteiden ennakointi on tärkeää, jotta väkivallan uhan tai koetun väkivallan vaikutukset jäisivät vähäisiksi. Eräs vastaaja toivoo, että työpaikalla kiinnitettäisiin enemmän huomiota ennakointiin. Vastaaja kertoo:

”Toivoisin, että työpaikalla tehtäisiin asiaan liittyvää ohjeistusta, kartoitusta työsuojelun ja esimiesten taholta. Toivoisin myös säännöllistä koulutusta aiheeseen liittyen. Toivon myös toimintasuunnitelmat kriisitilanteiden osalle, riskienarviointia yms.” (V45).

Vastauksista kahdeksassa korostuu työyhteisön tuki ja asiasta keskustelu. Joidenkin vastaajien mielestä tiimin tuki helpottaa asian käsittelyä ja lisää yhteisöllisyyttä. Yhden vastaajan kokemus on, ettei näistä asioista keskustella avoimesti eikä riittävästi. Vastaajan mielestä

” väkivallan uhkaa ei aina oteta todesta työpaikalla tai siitä ei keskustella avoimesti. Jos sanoo pelkäävänsä jotakuta asiakasta, voi joku työkaveri ehkä pitää huonona työntekijänä. Näistä asioista puhutaan ehkä muutenkin työpaikalla liian vähän.”(V15)

Toinen vastaaja toivoisi yhteistä näkemystä ja linjausta väkivallan uhkatilanteisiin. Osa vastaajista kokee väkivallan uhan ja koetun väkivallan vaikuttavan negatiivisesti työmotivaatioon ja työhyvinvointiin, mutta vaikutuksen työilmapiiriin nähdään olevan positiivinen. Osa kokee, että tilanteet ovat lähentäneet työyhteisöä sekä lisänneet avoimuutta ja keskustelua.

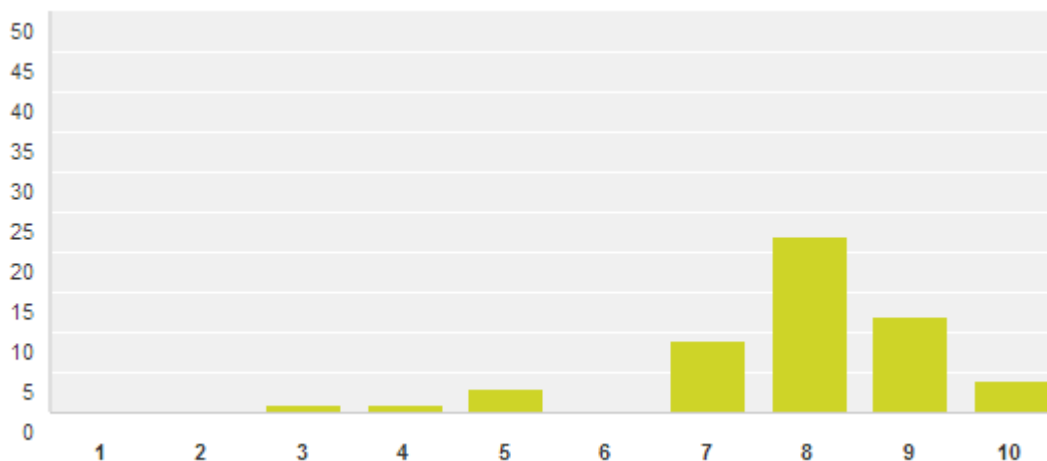
Lomakkeessa kysyttiin myös, onko työntekijä ollut sairauslomalla koetun väkivallan tai väkivallan uhan vuoksi ja jos on, niin kuinka monta kertaa. Tähän kysymykseen vastasi 40 vastaajaa. Lähes kukaan vastaajista ei ollut ollut sairauslomalla väkivaltatilanteiden vuoksi. Vastaajista vain kolme on ollut sairauslomalla yhden kerran sattuneen väkivaltatilanteen vuoksi. Vastaajista yksi kertoo olleensa sairauslomalla työuupumuksen vuoksi ja vastaaja uskoo väkivallan uhan vaikuttaneen siihen. Yksi vastaajista kertoo:

”Väkivaltatilanteen jälkeen kävin työterveyslääkärillä ja koin, että hän vähätteli tapahtunutta. Tämän jälkeen en ole hakeutunut työterveyslääkärin vastaanotolle väkivaltatilanteen jälkeen. Aikaisempi esimieheni myöskin vähätteli tapahtuneita.”(V49).

Lomakkeessa kartoitettiin myös työntekijöiden turvallisuudentunnetta työssään. Vastaajien tuli arvoida kuinka turvalliseksi he tuntevat olonsa työssään asteikolla 1 – 10, jossa 1= ei lainkaan

turvallinen ja 10= todella turvallinen. Seuraavassa kuviossa näkyy, miten vastaajien vastaukset ovat jakautuneet.

KUVIO 5. Työntekijöiden turvallisuudentunne



Kysymykseen vastasi 52 vastaajaa. Kuvioista käy ilmi, että suurin osa vastaajista tuntee olonsa töissä ainakin melko turvalliseksi. Vastaajista jopa 4 tuntee olonsa todella turvalliseksi ja reilut 20 vastaajaa on arvioinut turvallisuudentunteensa 8 arvoiseksi. Yhteensä vain 5 vastaajaa on antanut turvallisuudentunteelle arvon 5 tai alle. Vaikka turvattomaksi olonsa tuntevien määrä on todella pieni, on heidän kokemuksensa turvallisuudentunteesta tärkeä.

5.4 Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy

12. kysymys käsitteli sitä, mistä sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan väkivaltatilanteet johtuvat ja millaisia keinoja heillä on ennaltaehkäistä tilanteiden syntymistä tai tilanteen pahenemista. Kysymys sisälsi 12 väittämää. Vastausvaihtoehdot olivat: täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä, täysin samaa mieltä ja väittämä ei koske tilannettani. Luokittelin vastausvaihtoehdot, jolloin ”täysin eri mieltä” –vaihtoehdon arvo on 1 ja ”täysin samaa mieltä”- vaihtoehdon arvo on 5. Analyysia varten en huomioinut lainkaan vastauksia ”väittämä ei koske tilannettani”. Lisäksi yhdistin vastausvaihtoehdot ”täysin eri mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä” sekä ”täysin samaa mieltä” ja ”jokseenkin samaa mieltä”. Seuraavassa taulukossa näkyy vastausten jakautuminen eri vaihtoehtojen kesken.

	eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	samaa mieltä	Yhteensä
1.Asiakstapaamisissa minulla on aina työpari	56,60% 30	9,43% 5	33,96% 18	53
2.Käytän aina kuin mahdollista apuvoimia, työskennellessäni väkivaltaisten asiakkaiden kanssa	7,69% 4	9,62% 5	82,69% 43	52
3.Minulla on käytössäni hälytyspainike	18,87% 10	3,77% 2	77,36% 41	53
4.Pyrin usein välttämään työskentelyä väkivaltaisten asiakkaiden kanssa	64,15% 34	22,64% 12	13,21% 7	53
5.Pyrin usein välttämään vaikeista asioista puhumista väkivaltaisten asiakkaiden kanssa	66,04% 35	15,09% 8	18,87% 10	53
6.Pyrin usein omalla toiminnallani ehkäisemään väkivaltatilanteiden syntyä	1,89% 1	11,32% 6	86,79% 46	53
7.Väkivalta on aina vuorovaikutuksen tulosta, ei pelkästään asiakkaasta johtuva	59,62% 31	19,23% 10	21,15% 11	52
8.Väkivallan syntymisen pystyy aina estämään	86,79% 46	9,43% 5	3,77% 2	53
9.Väkivaltatilanteet ovat aina ennalta-arvaamattomia	50,94% 27	20,75% 11	28,30% 15	53
10.Vuorovaikutustilanteessa tarkkailen asiakkaan eleitä ja ilmeitä arvioidakseni asiakkaan tunnetiloja	3,85% 2	1,92% 1	94,23% 49	52
11.Pyrin vaikuttamaan asiakkaan käytökseen omalla toiminnallani	1,89% 1	7,55% 4	90,57% 48	53
12.Oma käytökseni voi provosoida asiakkaan väkivaltaan	24,53% 13	15,09% 8	60,38% 32	53

TAULUKKO 2. Väkivaltatilanteiden syyt ja niihin vaikuttaminen

Väkivaltatilanteita ennaltaehkäistäessä on tärkeää tietää, mitkä syyt työntekijöiden mielestä johtavat väkivaltatilanteisiin ja millaisena he näkevät oman roolinsa tilanteiden syntymisessä. Vain hieman yli 20 % vastaajista uskoo, että väkivalta on aina vuorovaikutuksen tulosta. Suurin osa vastaajista näin ollen uskoo, että väkivaltatilanteen syntyminen on asiakkaasta johtuvaa. Reilu 85 % vastaajista myös uskoo, ettei väkivaltatilanteita ole aina mahdollista estää vaikka noin puolet vastaajista on sitä mieltä, että väkivaltatilanteet eivät aina ole ennalta-arvaamattomia. Lähes kaikki vastaajat ilmoittavat tarkkailevansa asiakkaan eleitä ja ilmeitä arvioidakseen asiakkaan tunnetiloja. Vastaajista 90 % pyrkii vaikuttamaan asiakkaan käytökseen omalla toiminnallaan ja 60 % vastaajista uskoo, että työntekijän oma käytös voi provosoida asiakkaan väkivaltaan. Taulukosta käy ilmi, että yli 80 % vastaajista pyrkii käyttämään apuvoimia työskennellessään väkivaltaisten asiakkaiden kanssa. Positiivinen havainto on myös se, että lähes 80 % vastaajista on käytössään hälytyspainike. Lähes 20 % vastaajista pyrkii välttämään vaikeista asioista puhumista väkivaltaisten asiakkaiden kanssa ja reilu 85 % vastaajista pyrkii omalla toiminnallaan ehkäisemään väkivaltatilanteiden syntymistä. Mielenkiintoista on, että yksi vastaaja tuo esiin, ettei hän pyri

toiminnallaan estämään väkivaltatilanteiden syntymistä. Taulukosta on mahdollista nostaa esiin eräs mielenkiintoinen havainto; suurin osa vastaajista uskoo, että väkivaltatilanteet johtuvat asiakkaasta eikä niitä aina ole mahdollista estää. Kuitenkin suurin osa vastaajista pyrkii ehkäisemään väkivaltatilanteiden syntymistä.

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä kartoitettiin tarkemmin sitä, mitkä ovat työntekijän mielestä tärkeimpiä keinoja ehkäistä väkivaltatilanteita. Tähän kysymykseen vastasi 48 vastaajaa. Suurin osa vastauksista oli lyhyitä; yhdestä sanasta muutamaan sanaan. Joukossa oli myös kaksi useamman lauseen mittaista vastausta. Vastauksista oli mahdollista löytää 5 luokkaa, jotka kuvasivat työntekijöiden strategioita ehkäistä väkivaltatilanteita. Nämä luokat ovat: koulutus, ennakointi, asiakkaan kohtelu, asiakkaan tarkkailu ja työntekijän oma toiminta. Vastaajista kolme tuo esiin koulutuksen tärkeyden väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä. Erään vastaajan mukaan tärkeintä on ”*koulutus sekä turvallisuudesta että vuorovaikutuksesta ja turvalliset työtilat sekä toimintatavat.*” (V59). Jopa hieman yli 50 %:ssa vastauksissa nousi esiin ennakkoinnin merkitys väkivaltatilanteiden ehkäisyssä. Yksi vastaajista kertoo:

” *Uhkarohkeuden unohtaminen tykkänään, pitää ottaa varman päälle. Työturvallisuusseikat kuten turvaovet ja työtilojen miettiminen ennakoon. Kotikäyntien välttäminen jos henkilö tiedetään aggressiiviseksi, joka tapauksessa aina työpari mukaan.*” (V40).

Useat vastaajat tuovat esiin työparin merkityksen ja sen, ettei päihteiden vaikutuksen alaisena olevia asiakkaita oteta vastaan. Yhden vastaajan mukaan ” *asiakasta ei tulisi kohdata yksin, tilanteeseen tulee varautua etukäteen ja varmistaa mahdollinen avunsaanti tarpeen tullen.*” (V47).

Vastaajista kuudesosa kokee asiakkaan kohtelun tärkeäksi seikaksi väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä. Vastaajien mielestä empaattinen ja kunnioittava kohtelu auttaa ehkäisemään väkivaltatilanteita. Osan mielestä asiakkaan kuunteleminen sekä asiakkaan asiallinen kohtelu on tärkeää. Yksi vastaaja kokee asiakkaan luottamuksen saamisen tärkeäksi. Vastaajista kuusi koki ennaltaehkäisyssä tärkeäksi asiakkaan tarkkailun. Vastaajien mukaan on tärkeää asiakastilanteessa tarkkailla asiakkaan eleitä ja tunnetiloja. Yksi vastaajista piti tärkeimpänä keinona ”*asiakkaan ja tilanteen lukemista*” (V35) ja toinen vastaaja korosti ”*asiakkaan tunnetilojen aistimista*”. (V29). Kaikkein tärkeimmäksi keinoksi ehkäistä väkivaltatilanteita nousi vastauksista työntekijän oma toiminta. Yli 50 % vastaajista toi esiin työntekijän oman toiminnan merkityksen asiakastilanteessa. Monissa vastauksissa tuli ilmi, että työntekijä voi omalla rauhallisuudellaan rauhoittaa tilanteen. Myös vuorovaikutuksen merkitys nousi vastauksissa esiin. Yhden vastaajan mukaan tärkeää on ”*oma asiallisuus, ammatillisuus ja rauhallisuus*” (V26) ja toisen vastaajan mukaan tärkeää on

”puhua rauhallisesti ja tehdä tapaamisesta mahdollisimman miellyttävä; miettiä, miten jokin vaikea asia olisi ilmaistavissa mahdollisimman ystävällisellä tavalla.”(V27).

On mielenkiintoista, että avoimeen kysymykseen vastanneista suurin osa korostaa oman toiminnan merkitystä väkivaltatilanteiden ehkäisyssä, mutta väittämien kohdalla nousi esiin, että vain 20 % vastanneista uskoo väkivaltatilanteiden olevan vuorovaikutuksen tulosta.

5.5 Turvallisuutta lisäävät keinot

Seuraava avoin kysymys käsitteli sitä, millaisia turvallisuutta lisääviä keinoja vastaajilla on käytössään. Kysymykseen vastasi 48 vastaajaa. Vastaukset olivat yleisesti melko lyhyitä muutaman sanan vastauksia. Vain yksi vastaaja oli käyttänyt vastauksessaan useampia lauseita. Jaottelin vastaukset viiteen luokkaan, jotka ovat: hälytyspainike/turvaranneke, toinen poistumistie, työpari, poliisi/vartija tms. ja omat taidot/toiminta. Vastaajista 75 % ilmoittaa, että heillä on käytössään hälytyspainike tai turvaranneke. Osa niistä kenellä hälytyspainike on, on kuitenkin epävarma sen toimivuudesta. Yhdellä vastaajista on hälytyspainike, mutta hän ei tiedä kenelle hälytys menee, toisen vastaajan mukaan hänellä on hätäpainike, muttei tiedä onko se toiminnassa ja kolmas vastaaja ilmoittaa, että vaikka painike on, ei apua välttämättä tule paikalle. Yhden vastaajan mukaan hänellä on *”turvaranneke, joka on nyt pöytälaatikossa, koska apu tulee kilometrin päästä kaupungintalolta”*.(V49). Vain kahdella vastaajista on käytössään pippurisumute. Vastaajista hieman vajaa puolet ilmoittaa, että heillä on käytössään toinen poistumistie. Hieman yli neljäsosalla vastaajista on turvallisuutta lisäävänä keinona työpari. Turvallisuutta lisääväksi keinoksi reilu viidesosa vastaajista ilmoittaa virka-avun poliisilta tai vartijan tai vahtimestarin käyttämisen tarvittaessa. Kahdeksan vastaajista uskoo oman toimintansa toimivan turvallisuutta lisäävänä keinona. Yksi vastaaja mainitsee *”vuosien saatossa kertyneet vuorovaikutustaidot”* (V24) turvallisuutta lisääväksi keinoksi ja toinen vastaaja kokee itsepuolustustaidot tärkeäksi. Erään vastaajan mukaa turvallisuutta lisääviä keinoja ovat *”hyvät vuorovaikutustaidot, vakavahenkinen suhtautuminen väkivalta-asioihin, turvallisuusohjeiden noudattaminen”*.(V30). Yhdellä vastaajista on käytössään hyvin monipuolisia turvallisuutta lisääviä keinoja. Hänellä on

”hälytysnapit, koneella hälytysjärjestelmä, tarpeen tullen eteen siirtyvä pöytä, kahdet ovet tilassa, pöytä- ja istumajärjestelyt siten, että turvallisuus on huomioitu. Oma vartija toimistossa, poliisilta saa virka-apua. Toimiston ovet ovat lukittuina koko ajan, ihmiset eivät pääse kulkemaan ilman

valvontaa. Käytössä itsellä myös työnohjaus. Lisäksi läpikäyty turvallisuuskoulutusta ja työhuollon kautta mahdollista saada kriisiapua, jos tarpeen”. (V13).

Vastaajien mainitsemat keinot voi jaotella ulkoisiin ja sisäisiin keinoihin. Hälytyspainike, poistumistiet, työparin sekä poliisin tai vartijan käyttäminen voidaan ajatella olevan ulkoisia keinoja. Sisäisiä keinoja ovat näin ollen vain työntekijän omat taidot ja toiminta. Vastaajien vastauksissa korostuu ulkoisten keinojen merkitys, sillä 75 % vastaajista ilmoittaa turvallisuutta lisääväksi keinoksi hälytyspainikkeen ja 45 % vastaajista toisen poistumistien.

Seuraavassa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, mitä turvallisuutta lisääviä keinoja työntekijät haluaisivat käyttää, mikäli heillä olisi siihen mahdollisuus. Kysymykseen vastasi 41 vastaajaa. Vastaukset olivat pääasiassa yhden lauseen mittaisia. Vastaajista kolmasosa piti käytössään olevia keinoja riittävinä tai eivät osanneet kertoa keinoja, joita haluaisivat käyttää. Vastaajista neljäsosa haluaisi käyttää hälytysnappia, pippurisumutetta tai videovalvontaa turvallisuutta lisäävänä keinona ja lähes neljäsosa vastaajista toi esiin halunsa käyttää turvallisuutta lisäävänä keinona poliisin virka-apua, vartijaa tai vahtimestaria. Yksi vastaajista haluaisi

” useammin poliisin virka-apua... On tunne, että poliisia ei kovin herkästi haluaisi vaivata ja tulee otettua riskejä ehkä turhaankin”.(V40)

Toisen vastaajan mukaan *” leppoisa ”aulaisäntä” (ei vartijan puvussa!) sosiaalitoimiston tiloissa toisi turvallisuutta työpaikalle”. (V10).* Vastaajista viisi haluaisi käyttää enemmän työparityöskentelyä ja yksi vastaaja toivoi erityisesti miespuolista työparia. Jo mainittujen lisäksi vastaajat haluaisivat tilaratkaisuilla vaikuttaa turvallisuuteensa. Osa myös toivoi enemmän koulutusta turvallisuuteen liittyen. Muutamissa vastauksissa toivottiin enemmän aikaa. Yksi vastaaja toivoisi vuorovaikutustaitojen kehittämistä sekä asiakasmäärän ja kiireen vähentämistä. Vastaaja tuo esiin, että *”liian kuormittunut työntekijä tekee virheitä eikä aina huomaa uhkia”.(V30).* Eräs vastaaja kertoi *” voisi olla huoneessa kahvinkeitin, josta voisi tarjota asiakkaallekin ja luoda näin mukava tilanne”. (V9)* Vastauksissa painottui taas ulkoisten keinojen merkitys. Vastaajat eivät juurikaan tuoneet esiin sisäisiä keinoja, joita haluaisivat käyttää tai parantaa. Yhdessä vastauksessa nousi selvästi esiin sisäisten keinojen merkitys. Vastaaja haluaisi

”itse olla lamaantumatta niissä tilanteissa, joissa joudun väkivallan uhan tai todellisen väkivallan kohteeksi. Tähän en ole löytänyt ratkaisua”. (V4).

On yllättävää, että vastaajat eivät koe sisäisiä keinoja kovinkaan merkityksellisiksi. Ajattelen, että vastaajien olisi helpointa kehittää omaa toimintaansa ja omia vuorovaikutustapojaan väkivallan

ehkäisemiseksi. Kuitenkin vastaukset ovat päinvastaisia. Voi tehdä päätelmän, että työntekijät ajattelevat ulkoisten keinojen hankkimisen olevan helpompaa tai he eivät koe voivansa vaikuttaa väkivaltatilanteiden syntyyn omalla toiminnallaan.

Lomakkeen lopussa vastaajat saivat vielä antaa vapaamuotoisia kommentteja, mikäli heillä oli lisättävää aiheeseen. Vain kahdeksan vastaajaa oli vastannut tähän kohtaan. Poimin vastauksista muutamia esimerkkejä:

”Pienellä paikkakunnalla väkivallan uhka on ollut olemattoman pieni ongelma, mutta muutamien lastensuojeluperheiden muuttoliike kaupungista maaseudulle on nopeasti muuttamassa tilannetta, kun asiakkailla esim sekakäyttöä eikä sosiaalista verkostoa paikkakunnalla - helppo häipyä taas uudelle paikkakunnalle, jos lastensuojeluasioissa sukset menevät ristiin sossun kanssa.” V10

”Väkivaltatilanteita on tosi harvoin ottaen huomioon työn luonteen lastensuojelussa, mutta sitten tilanteet voivat tulla todella yllättäen ja vakavina. Sen vuoksi väkivallan uhka on hyvä tiedostaa asiaankuuluvalla vakavuudella.” V29

”Ennaltaehkäisevä työ lastensuojelussa voi pitkällä tähtäimellä vähentää väkivaltaakin. Jos päihdeongelmat, parisuhdeongelmat ja syrjäytyminen ovat autettavissa aiemmin, voidaan todennäköisesti vähentää esim. noihin ongelmiin usien liittyvää väkivaltaakin.” V30

”Väkivaltatilanteet pitäisi käsitellä aina. Kiirastorstaina tapahtunut päälleikäminen jäi omaksi asiaksi pitkäksi aikaa.. ” V48

”Kysytyt asiat koskettavat huomattavan paljon enemmän aikuissosiaalityötä, jossa työskentelin aiemmin. Vammaistyössä on vähän tuudittauduttukin ajatukseen, ettei vammaistyössä ole väkivallan uhkaa. Siksi varautuminen osittain tuntuu turhalta. Vammaistyössä esimerkiksi teen paljon kotikäyntejä yksin, mikä ei turvallisuuden kannalta ole suositeltavaa. Kun iso osa asiakkaista on vammaisia tai vanhoja monin tavoin toimintarajoitteita, en yleensä ajattele, että näissä tilanteissa tulisi varautua väkivaltaan. Mikäli asiakas tai asiakkaan omainen tuntuu uhkaavalta, voin tarvittaessa pyytää työyhteisöstä toisen ihmisen mukaan kotikäynnille.” V50

Vaikka kommentteja oli vain muutama, ne toivat aiheeseen uutta näkökulmaa ja antoivat ajattelemisen aihetta. Kommenteista on mahdollista nostaa muutamia keskeisiä asioita. Ensiksi väkivallan uhan tiedostaminen ja siihen suhtautuminen tarvittavalla vakavuudella on tärkeää

kaikilla sosiaalityön sektoreilla. Toiseksi yksi vastaajista koki ennaltaehkäisyn lastensuojelussa ehkäisevän myös väkivaltatilanteita. Ennaltaehkäisyllä voi näin ollen nähdä olevan laajempi vaikutus. Tärkeimmäksi vapaista kommentteista nostan kuitenkin väkivaltatilanteiden käsittelyn. Mikäli työntekijä jää pitkäksi aikaa ilman tukea ja tilanne jätetään käsittelemättä, saattaa väkivaltatilanteella olla hyvin kauaskantoisiakin seurauksia.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Tutkimusaiheesta tuloksiin

Sosiaalityön opiskelijana minua oli jo pitkään kiinnostanut sosiaalityöntekijöiden kokema väkivalta ja väkivallan uhka. Mediaan nousseet otsikot loivat aiheesta tietynlaista kuvaa. Halusin selvittää, miten yleistä väkivallan ja väkivallan uhan kokemukset ovat sosiaalityöntekijöiden keskuudessa, millaisia vaikutuksia koetulla väkivallalla tai väkivallan uhalla on ja millaisia keinoja sosiaalityöntekijöillä on ehkäistä väkivaltatilanteiden syntymistä. Edellä mainitut kysymykset toimivat tutkimukseni tutkimusongelmina, joihin halusin tutkimukseni avulla löytää vastaukset. Tavoitteenani oli kerätä mahdollisimman laaja aineisto, joten aloin laatia kyselylomaketta, jolla aineisto kerätään. Kyselylomakkeen tein käyttämällä SurveyMonkey – kyselyohjelmaa. Kyselylomakkeen onnistumista pohdin myöhemmässä alaluvussa. Lähetin linkin kyselyyn sähköpostilla kuntien sosiaalityöntekijöille tai joissain tapauksissa johtaville sosiaalityöntekijöille, jotka sitten lähettivät linkin edelleen työntekijöilleen. Lähetin kyselyn 20 kuntaan. Kyselyyn oli aikaa vastata noin 4 viikkoa.

Saamaani aineistoa analysoin kvantitatiivisesti käyttäen apunani SPSS - ohjelmaa. Lisäksi lomakkeen useat avoimet kysymykset antoivat mahdollisuuden analysoida aineistoa myös kvalitatiivisesti. Kvalitatiivisen analyysin tein käyttämällä sisällönanalyysia. Pyrkimyksenäni olikin painottaa analyysi ja koko tutkimus enemmän laadullisen tutkimuksen suuntaan. Toisaalta aineisto mahdollisti myös kvantitatiivisen analyysin tekemisen, jonka avulla oli mahdollista saada käsitys väkivallan esiintymisestä ja miten esimerkiksi työkokemus tai työskentelykunnan koko vaikuttaa väkivallan tai väkivallan uhan kokemuksiin.

6.2 Empirian yhteenveto

Lähes kaikki kyselyyn vastanneet olivat naisia. Vastaajien työkokemus sosiaalityöstä vaihteli 7 kuukaudesta 37 vuoteen. Lähes 80 %:lla vastanneista oli sosiaalityöntekijän pätevyys. Kyselyyn vastanneet työskentelivät sekä pienissä, keskikokoisissa että suurissa kunnissa. Vastauksissa painottui keskikokoisten kuntien työntekijöiden osuus.

Pääsääntöisesti voidaan sanoa, että kyselyyn vastanneet sosiaalityöntekijät tuntevat olonsa turvalliseksi tai todella turvalliseksi työssään. Täytyy kuitenkin muistaa, että vastaajien joukossa oli myös niitä, jotka eivät tunteneet oloaan turvalliseksi. Vaikka turvattomuutta esiin tuovia vastaajia oli vain muutama, on heidän kokemuksensa huomioitava ja pohdittava turvattomuuden tunteen mukanaan tuomia vaikutuksia työntekijän jaksamiseen. Väkivallan uhan voidaan sanoa olevan läsnä jokapäiväisessä työssä. Niitä, jotka eivät ole lainkaan kokeneet väkivallan uhkaa, oli vain hieman yli 10 % vastanneista. Väkivallan uhkaa koettiin useimmiten tilanteissa, joissa asiakas käyttäytyi aggressiivisesti, asiakas uhkaili sanallisesti, asiakas oli hermostunut tai kiristynyt ja tilanteessa, joka päättyi asiakkaan poistumiseen. Myös uhkailun kohteeksi joutuminen oli melko yleistä vastaajien keskuudessa. Vain noin 10 % vastaajista ei oltu koskaan uhkailtu työtehtävissä ja 10 % vastaajista ilmoitti, että he ovat kokeneet uhkailua usein. Yleisintä oli uhkailu yhteydenotolla ylempiin tahoihin tai mediaan sekä työntekijään tai hänen perheeseensä kohdistuva uhkailu. Uhkailu saattoi kohdistua myös asiakkaaseen itseensä; asiakas saattoi uhata itsemurhalla. Kyselyn perusteella kävi selväksi, että henkisen väkivallan kokemukset ovat yleisiä vastaajien keskuudessa. Vastaajista vain 5 % ilmoitti, ettei ole koskaan kokenut henkistä väkivaltaa. Vastaajista jopa neljäsosa kertoo kokeneensa henkistä väkivaltaa usein. Tyypillisintä oli työntekijän haukkuminen ja epäasiallinen kielenkäyttö. Myös uhkailu ja työntekijän mitätöinti olivat yleisiä henkisen väkivallan muotoja. Myös itsetuhoon vetoamisen nähtiin olevan henkistä väkivaltaa. Fyysisen väkivallan kokemukset olivat vastaajien keskuudessa melko harvinaisia. Lähes 80 % vastaajista ei ollut koskaan kokenut fyysistä väkivaltaa. Tyypillistä fyysisessä väkivallassa oli käyminen käsiksi työntekijään tai tavaroiden heittäminen työntekijää kohti.

Vertailin väkivallan uhan, uhkailun, henkisen väkivallan ja fyysisen väkivallan kokemuksia käyttämällä muuttujina vastaajien ikää, työkokemusta ja työskentelykunnan asukaslukua. Tästä vertailusta ei voi tehdä kovinkaan pitkälle meneviä johtopäätöksiä otoksen pienen koon vuoksi. Vertailun avulla selvisi, että alle 30- vuotiaat ja yli 51- vuotiaat vastaajat ovat kaikki kokeneet väkivallan uhkaa. 6-10 vuotta työskennelleistä ja 11-20 vuotta työskennelleistä vastaajista osa ilmoitti kokeneensa usein väkivallan uhkaa. Väkivallan uhan kokeminen oli yleisintä keskikokoisissa kunnissa. Uhkailua olivat kokeneet yli 51- vuotiaista vastaajista kaikki, muttei kukaan usein. Ne vastaajat, joiden työkokemus oli 11-20 vuotta kokivat useammin uhkailua kuin lyhyemmän tai pidemmän aikaa työskennelleet. Uhkailun kokeminen oli yleisintä niiden vastaajien keskuudessa, jotka työskentelivät keskikokoisissa kunnissa. Ikäryhmässä 31-40 vuotta henkisen väkivallan kokemukset olivat yleisempiä. Pisimpään työskennelleistä suurin osa oli kokenut

henkistä väkivaltaa todella harvoin. Kaikissa muissa ryhmissä suurin osa oli kokenut henkistä väkivaltaa harvoin. Henkisen väkivallan kokemukset olivat yleisempiä niiden vastaajien keskuudessa, joiden työkokemus oli 6-10 vuotta. Samoin kuin väkivallan uhan ja uhkailun kokemukset, myös henkisen väkivallan kokeminen oli yleisempää keskikokoisissa kunnissa. Fyysinen väkivalta oli kaikilla muuttujilla tarkasteltuna vähäistä. Yleisintä fyysinen väkivalta oli 41-50- vuotiaiden vastaajien keskuudessa. Alle 2 vuotta työskennelleistä kukaan ei ollut kokenut fyysistä väkivaltaa. Fyysistä väkivaltaa koettiin enemmän keskikokoisissa kunnissa kuin pienissä tai suurissa kunnissa.

Vastaajien mukaan väkivallan uhalla tai koetulla väkivallalla ei ole juurikaan vaikutusta työntekijän hyvinvointiin tai työskentelyyn. Sillä ei nähdä olevan kovinkaan paljon vaikutusta myöskään työmotivaatioon. Vastaajat kokivat väkivallan uhan ja koetun väkivallan vaikuttavan etenkin työhyvinvointiin ja lisäävän stressiä. Väkivaltatilanteet jäivät myös vaivaamaan työntekijöitä. Väkivallan vaikutuksia kartoittaneeseen avoimeen kysymykseen vastanneista yli 50 % ilmoitti väkivallan uhan ja koetun väkivallan vaikuttavan työhyvinvointiin, työmotivaatioon ja työilmapiiriin. Väkivallan uhka ja koettu väkivalta aiheuttaa ahdistusta ja stressiä sekä huonontaa unen laatua. Vastaajat kokivat ennakkoinnin tärkeäksi keinoksi vähentää väkivallan vaikutuksia. Myös työyhteisön tuki ja asiasta keskustelu koettiin tärkeiksi keinoiksi väkivallan vaikutusten lieventämisessä.

Väkivaltatilanteita ennaltaehkäistäessä on tärkeää selvittää, millaisia selityksiä työntekijät antavat sille, miten tilanteeseen on jouduttu. Vastaajista vain noin 20 % uskoi, että väkivaltatilanteet ovat aina vuorovaikutuksen tulosta. Lisäksi yli 85 % uskoi, ettei väkivaltatilanteita ole aina mahdollista estää. Näiden tulosten perusteella voisi tehdä päätelmän, etteivät vastaajat pidä omaa rooliaan kovinkaan merkityksellisinä väkivaltatilanteiden synnyssä. Kuitenkin lähes kaikki vastaajat pyrkivät vaikuttamaan asiakkaan käytökseen omalla toiminnallaan ja pyrkivät ehkäisemään väkivaltatilanteita. Vain yksi vastaaja ilmoitti, ettei pyri omalla toiminnallaan ehkäisemään väkivaltatilanteiden syntymistä. Halusin tuoda tämän seikan esiin juuri sen poikkeavuuden vuoksi. Lisäksi huomio herättää jatkokysymyksen; miksi kyseinen työntekijä ei pyri ehkäisemään väkivaltatilanteita?

Vastaajien mielestä tärkeimmät keinot ehkäistä väkivaltatilanteita olivat koulutus, ennakkointi, asiakkaan kohtelu, asiakkaan tarkkailu sekä työntekijän oma toiminta. Etenkin ennakkointi nousi aineistosta selvästi esiin, sillä yli 50 % vastaajista mainitsi ennakkoinnin merkityksen väkivaltatilanteiden ehkäisyssä. Myös työntekijän oma toiminta koettiin erityisen tärkeäksi.

Seuraavaksi kartoitettiin sitä, millaisia turvallisuutta lisääviä keinoja vastaajilla on käytössään. Suurimmalla osalla vastaajista on käytössään hälytyspainike ja noin puolella vastaajista on toinen poistumistie. Noin neljäsosa ilmoittaa turvallisuutta lisääväksi keinoksi työparin. Osa vastaajista ilmoittaa turvallisuutta lisääväksi keinoksi poliisin virka-avun tai vartijan käytön. Noin kuudesosa vastaajista kokee oman toimintansa toimivan turvallisuutta lisäävänä keinona. Jaottelin vastaajien mainitsevat keinot ulkoisiin ja sisäisiin keinoihin. Vastauksissa painottui pääasiassa ulkoisten keinojen käyttäminen kuten hälytyspainike tai toinen poistumistie. Vastaajat eivät juurikaan kokeneet omaa toimintaansa turvallisuutta lisäävänä keinona, joten sisäisten keinojen osuus jäi vastauksissa melko vähäiseksi. Vastaajilta kysyttiin myös, millaisia turvallisuutta lisääviä keinoja he haluaisivat käyttää, jos heillä olisi mahdollisuus. Kolmasosa piti käytössään olevia keinoja riittävänä tai ei osannut kertoa keinoja, joita haluaisi käyttää. Vastaajat haluaisivat käyttää hälytysnappia, vartijaa ja työparia. Osa vastaajista myös toivoi enemmän koulutusta ja turvallisempia tilaratkaisuja.

6.3 Tulosten pohdinta

Ensimmäinen tutkimusongelmani koski sosiaalityöntekijöiden kokemaa väkivallan uhkaa ja väkivaltaa. Halusin saada selville, ovatko sosiaalityöntekijät kokeneet väkivallan uhkaa tai väkivaltaa ja millaista se on ollut muodoltaan. Aineiston perusteella voi todeta, että väkivallan uhka on melko yleistä jokapäiväisessä sosiaalityöntekijän arjessa. Vain hieman yli 10 % vastaajista ilmoitti, ettei ole koskaan kokenut väkivallan uhkaa. Uhkailun kohteeksi joutuminen oli myös melko yleistä vastaajien keskuudessa. Niiden osuus, joita ei oltu koskaan uhkailtu työtehtävissä, jäi noin 10 %:iin. Lisäksi noin 10 % vastaajista koki, että heitä on uhkailtu usein. Yleisintä oli uhkailu yhteydenotolla ylempiin tahoihin tai mediaan sekä työntekijään tai hänen perheeseensä kohdistuva uhkailu. Asiakas saattoi uhkailla myös itsensä vahingoittamisella. Mielestäni työntekijöiden kokemaan uhkailuun tulisi suhtautua vakavasti ja työpaikoilla kiinnittää huomiota siihen, miten uhkailua voitaisiin vähentää. Tärkeää olisi myös antaa työntekijöille mahdollisuus purkaa kokemuksiaan ja yhdessä pohtia, miten uhkailutilanteissa tai niiden jälkeen tulisi toimia. Lähes kaikki vastaajat ovat ainakin joskus kokeneet henkistä väkivaltaa työssään ja jopa neljäsosa ilmoittaa kokeneensa usein henkistä väkivaltaa. Tyypillisintä oli työntekijän haukkuminen ja epäasiallinen kielenkäyttö. Myös uhkailu ja työntekijän mitätöinti olivat yleisiä henkisen väkivallan muotoja. Osa vastaajista koki itsetuhoon vetoamisen henkiseksi väkivallaksi. Kenenkään ei pitäisi

työssään joutua henkisen väkivallan kohteeksi. Onkin huolestuttavaa, kuinka yleistä henkisen väkivallan kohteeksi joutuminen on sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Tähän seikkaan tulisi ehdottomasti puuttua jokaisella työpaikalla. Tärkeää on huomioida jokaisen työntekijän yksilöllinen kokemus; mikä ei toisesta tunnu mitään, saattaa jollekin toiselle olla todella raskasta. Fyysisen väkivallan kokemukset olivat vastaajien keskuudessa melko harvinaisia. Vastaajista lähes 80 % ei ollut koskaan kokenut fyysistä väkivaltaa työtehtävissä. Tyypillistä fyysisessä väkivallassa oli käyminen käsiksi työntekijään tai tavaroiden heittäminen työntekijää kohti. Vaikka fyysisen väkivallan kokemukset olivatkin melko harvinaisia, ei niitä tule kuitenkaan lakaista maton alle. Fyysiseen väkivaltaan täytyy aina suhtautua vakavasti ja pyrkiä etsimään keinoja väkivallan ehkäisemiseksi.

Työturvallisuus sosiaalialalla- hankkeen tulosten mukaan henkinen väkivalta ja fyysisellä satuttamisella uhkailu oli huomattavasti yleisempää kuin fyysinen väkivalta. Joka toinen oli viimeisen vuoden aikana kokenut henkistä väkivaltaa tai uhkailua. Tästä johtuen sosiaalityöntekijöihin kohdistunut väkivalta oli selvityksen mukaan ennen kaikkea henkistä väkivaltaa sekä sanallista uhkailua jollakin vielä sosiaalityöntekijää ”korkeammalla voimalla” kuten oikeudella, esimiehellä, viranmenetyksellä, presidentillä, asiakkaan itsemurhalla tai fyysisellä satuttamisella. (Antikainen – Juntunen 2009, 46.) Omassa aineistossani yleisintä oli työntekijän uhkailu yhteydenotolla ylempiin tahoihin tai mediaan. Selvityksen mukaan myös sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa mitätöitiin ja heitä nimiteltiin sekä häirittiin jatkuvilla puhelinsitoilla. Hankkeen tulosten mukaan henkisen väkivallan muodoista yleisimpiä olivat haistattelu tai nimittely ja työntekijän mitätöinti. (Antikainen – Juntunen 2009, 46.) Koivulan haastattelemat sosiaalityöntekijät toivat esiin, että tyypillisimpiä sosiaalitoimiston väkivaltatilanteita olivat uhkailujen esittäminen ja muu epäasiallinen puhe (Koivula 1994, 108). Nämä tulokset vastaavat saamiani tuloksia. Koivulan aineistosta nousi esiin myös sama havainto kuin omasta aineistostani, että asiakkaan uhkaus saattoi joskus kohdistua asiakkaaseen itseensä. Asiakas saattoi uhata työntekijää itsemurhalla. (Koivula 1994, 109.) Oman aineistoni mukaan lähes kaikki vastaajat ovat joskus kokeneet henkistä väkivaltaa. Samansuuntaisia tuloksia saatiin Britanniassa tehdyssä tutkimuksessa, jonka mukaan 93 % sosiaalityöntekijöistä oli kokenut henkistä väkivaltaa (Harris & Leather 2012). Kanadalaisessa tutkimuksessa henkistä väkivaltaa kokeneiden osuus oli 90 %. Kanadalaisessa tutkimuksessa selvisi, että asiakkaat uhkailivat satuttavansa työntekijöiden perhettä. (Macdonald & Sirotich 2005.) Tämä seikka tuli myös omassa aineistossani esiin. Työturvallisuus sosiaalialalla- hankkeen mukaan joka kymmenes on kokenut fyysistä väkivaltaa (Antikainen – Juntunen 2009, 46). Britanniassa tehdyn tutkimuksen mukaan jopa 56 % vastanneista oli kokenut

fyysistä väkivaltaa ainakin joskus uransa aikana (Harris & Leather 2012). Määrä vaikuttaa suurelta, mutta tässä tutkimuksessa oli mukana myös laitoksissa työskentelevät sosiaalityöntekijät, mikä saattaa nostaa fyysisen väkivallan kokemusten määrää. Koivulan (1994, 110) haastattelemista sosiaalityöntekijöistä jopa viisi oli kokenut fyysistä väkivaltaa ja tätäkin lukua voidaan pitää melko suurena.

Tutkimukseni mukaan sekä väkivallan uhan, uhkailun, henkisen väkivallan että fyysisen väkivallan kokemukset olivat yleisempiä niiden vastaajien keskuudessa, jotka työskentelivät keskikokoisissa kunnissa. En löytänyt aiempaa tutkimusta, jossa vastaavanlaista vertailua olisi tehty. Olen kuitenkin hieman hämmästynyt saamastani tuloksesta. Itselläni oli käsitys, että väkivaltakokemukset painottuisivat joko pieniin tai suuriin kuntiin. Koska minulla ei ole aiempaa tutkimusta, johon verrata saamiani tuloksia, on niiden luotettavuutta melko hankala arvioida. Uskon, että otoksen pieni koko vaikuttaa tekemääni vertailuun eikä tuloksista voi näin ollen tehdä johtopäätöksiä suuntaan eikä toiseen.

Toinen tutkimusongelmani käsitteli väkivallan uhan tai koetun väkivallan vaikutusta työntekijän hyvinvointiin, työmotivaatioon, työilmapiiriin tai työskentelyyn. Tutkimukseni aineiston mukaan väkivallan uhalla tai koetulla väkivallalla ei nähty olevan juurikaan vaikutusta työntekijän hyvinvointiin tai työskentelyyn. Myöskään työmotivaation sillä ei nähty juurikaan olevan vaikutusta. Tulokset ovat osittain ristiriitaisia aiempien tutkimusten kanssa. Aiemmissa tutkimuksissa tulee esiin, että väkivallan uhalla ja koetulla väkivallalla olisi suurempi vaikutus. Tutkimukseni mukaan väkivallan uhka aiheuttaa stressiä ja ahdistusta sekä huonontaa unen laatua. Myös Weizmann-Henelius tuo esiin stressin ja ahdistuksen väkivallan jälkivaikutuksina (Weizmann-Henelius 1997, 136). Israelilaisen tutkimuksen mukaan väkivaltakokemukset aiheuttivat stressiä, pelkoa, turvattomuutta, avuttomuutta ja painajaisia (Enosh, Tzafir & Gur 2012, 1131.) Sekä israelilaisessa aineistossa että Koivulan aineistossa nousi esiin väkivallan kokemusten johtaminen sairauspoissaoloihin (Enosh, Tzafir & Gur 2012, 1131; Koivula 1994, 110). Omassa aineistossani vain muutama oli ollut väkivallan takia sairauslomalla. Israelilaisen tutkimuksen mukaan väkivallasta johtuvat työmotivaation lasku ja sairauspoissaolot vaikuttivat työilmapiiriin negatiivisesti (Enosh, Tzafir & Gur 2012, 1131.) Omassa aineistossani sen sijaan nousi esiin, että väkivaltatilanteet saattoivat lisätä avoimuutta ja keskustelua ja näin toimia työilmapiiriä parantavana tekijänä. Muutama vastaajista ilmoitti olleensa sairauslomalla väkivaltatilanteen vuoksi. Eräs vastaajista kertoi, että hänen kokemustaan oli vähätelty eikä hän siksi enää ole hakeutunut työterveyshuoltoon. Tämä on mielestäni erittäin huolestuttavaa. Uskon, että väkivallan kokemisella on suurempi vaikutus työntekijöihin, mutta he eivät halua tuoda sitä esiin. Eräessä suomalaisessa

tutkimuksessa ilmeni, että väkivallan ajateltiin kuuluvan sosiaalityöntekijän ammattiin eikä väkivaltakokemuksia siksi pidetty kovinkaan vakavana asiana (Weizmann-Heneliuksen 1997, 136). Tämä on mielestäni asia, johon pitäisi ehdottomasti puuttua ja asenteita muuttaa niin, ettei väkivalta ole hyväksyttävää.

Jotta väkivaltatilanteita olisi mahdollista ehkäistä paremmin, on tärkeää eritellä syitä, miksi väkivaltatilanne on syntynyt. Aineistoni perusteella vastaajista vain noin 20 % uskoo, että väkivaltatilanteet ovat aina vuorovaikutuksen tulosta. Ellosen mukaan työntekijä on kuitenkin vastuussa siitä, miten vuorovaikutussuhde kehittyy (Ellonen 1999, 10). Rowettin tekemässä tutkimuksessa kävi ilmi, että 60 % sosiaalityöntekijöistä ajatteli väkivaltatilanteiden olevan vuorovaikutuksen tulosta (Rowett 1986). Tulos eroaa saamastani tuloksesta melkoisesti. Aineistoni perusteella 85 % vastaajista uskoo, ettei väkivaltatilanteita ole aina mahdollista estää. Kuitenkin Ellosen sekä Isotaluksen ja Saarelan mukaan tilanteen kehittymiseen voi aina vaikuttaa omalla toiminnallaan (Ellonen 1999, 10; Isotalus & Saarela 2001, 25). Puhakka nostaa kuitenkin esiin, ettei väkivaltatilanteen syntymiseen ole aina mahdollista vaikuttaa (Puhakka 1994, 5). Erityisen mielenkiintoisena aineistossani pidän yhtä vastausta, jonka mukaan kyseinen työntekijä ei pyri omalla toiminnallaan ehkäisemään väkivaltatilanteiden syntymistä. Jos olisi mahdollista, tekisin tälle vastaajalle jatkokysymyksen: miksi?

Kolmas tutkimusongelmani käsitteli sitä, millaisia keinoja sosiaalityöntekijöillä on ehkäistä väkivaltatilanteita. Vastaajien keskuudessa selkeästi tärkeimmäksi keinoksi ehkäistä väkivaltatilanteita koettiin ennakointi. Erityisen tärkeäksi vastaajat kokivat myös oman toiminnan. Lisäksi vastaajat kokivat tärkeäksi asiakkaan kohtelun ja asiakkaan tarkkailun sekä koulutuksen. Isotalus ja Saarela uskovat myös, että väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä tärkeässä osassa on työntekijöiden koulutus. Aineistossani nousi esiin oman toiminnan merkitys. Myös Soisalon sekä Isotaluksen ja Saarelan mukaan työntekijän omalla toiminnalla on vaikutusta väkivallan ehkäisyssä. (Isotalus & Saarela 2011, 15; Soisalo 2011, 80.) Heidän aineistossaan korostettiin työntekijän rauhallisuutta, mikä nousi myös omassa aineistossani esiin. Koivulan mukaan parityöskentelyä käytettiin yleisesti selviytymiskeinona väkivallan uhkaa vastaan. Koivulan aineistosta käy ilmi, että sosiaalityöntekijät pyrkivät rauhoittamaan uhkaavan tilanteen muun muassa kuuntelemalla hiljaa, vaihtamalla puheenaihetta, käyttämällä huumoria tai ehdottamalla taukoa. (Koivula 1994, 118.)

Aineistostani käy ilmi, että sosiaalityöntekijöillä on hyvin monenlaisia turvallisuutta lisääviä keinoja käytössään. Suurimmalla osalla vastaajista on käytössään hälytyspainike ja noin puolella vastaajista toinen poistumistie. Lisäksi sosiaalityöntekijät käyttävät muun muassa työparia, poliisin

virka-apua tai vartijaa turvallisuutta lisäävänä keinona. Noin kuudesosa vastaajista pitää omaa toimintaansa turvallisuutta lisäävänä keinona. Vastauksissa painottuu ulkoisten keinojen, kuten erilaisten hälytyslaitteiden tai tilaratkaisujen, merkitys. Kovinkaan moni vastaaja ei koe omia taitojaan tai omaa toimintaansa turvallisuutta lisääväksi. Koivulan tutkimuksessa tuli esiin, että teknisten turvalaitteiden käyttö oli hänen haastattelemissaan sosiaalityöntekijöillä todella harvinaista ja vain yksi haastatelluista oli käyttänyt hälytyspainiketta. Kävi myös ilmi, että kahdessa toimistossa ei ollut lainkaan hälytysjärjestelmää. (Koivula 1994, 118.) Omassa aineistossani suurimmalla osalla oli hälytyspainike, mutta osa vastaajista ei ollut varma painikkeen toimivuudesta. Tästä voisikin tehdä päätelmän, ettei kovinkaan moni vastaajista ole käyttänyt lainkaan painiketta. Vastaajat näkivät työparin käytön turvallisuutta lisäävänä tekijänä. Koivulan saama tulos oli samankaltainen. Jopa kolmasosa aineistoni vastaajista piti käytössään olevia keinoja riittävinä tai eivät osanneet kertoa keinoja, joita haluaisivat käyttää. Tämä on melko positiivinen tulos ja mielestäni yhdistyy siihen, että tutkimukseni perusteella työntekijät tuntevat olonsa pääasiassa turvallisiksi työssään. Osa vastaajista kuitenkin toivoi mahdollisuutta käyttää hälytysnappia, vartijaa ja työparia. Osa vastaajista toivoi turvallisempia tilaratkaisuja ja enemmän koulutusta. Etenkin koulutuksen puute on mielestäni asia, johon työpaikoilla olisi syytä paneutua. Jo sosiaalityön opinnoissa olisi hyvä käydä läpi väkivaltatilanteisiin varautumista ja miten väkivaltatilanteissa tulisi toimia.

6.4 Tutkimusprosessi

Tässä luvussa arvioin tutkimukseni luotettavuutta ja tekemiäni ratkaisuja. Ensiksikin kyselyyn vastanneiden osuus jäi melko pieneksi. Vastausprosentti oli noin 36%. Etukäteen ajattelin tutkittavan joukon kokevan aiheeni sen verran tärkeäksi, että saan korkean vastausprosentin. Näin ei kuitenkaan käynyt, ja olen pohtinut syitä siihen. Kun lähetin potentiaalisten vastaajien sähköpostiin linkin kyselylomakkeeseen, tuli monelta työntekijältä automaattinen vastaus, että työntekijä on lomalla. Tällöin saattoi käydä niin, että lomalta palattuaan postia oli kertynyt jo todella paljon ja sähköpostini yksinkertaisesti hautautui kaiken muun postin sekaan. En voi myöskään olla varma siitä, että johtavat sosiaalityöntekijät todella lähettivät linkin alaisilleen. Uskon myös sosiaalityöntekijöiden työtaakan vaikuttavan pieneen vastaushalukkuuteen. Lisäksi sosiaalityöntekijöille tulee varmasti melko usein erilaisia kyselyitä ja haastattelupyynnöitä. Kyselyyn vastanneiden joukossa oli sekä niitä, jotka olivat kokeneet väkivaltaa että niitä, jotka eivät olleet.

Kyselyyn vastasi sosiaalityöntekijöitä sekä pienistä, keskiuurista että suurista kunnista. Uskon, että pieni osaa tutkimusjoukosta koki, ettei aihe koskettanut heitä ja jättivät siksi vastaamatta. En usko, että kukaan olisi kokenut aiheen niin vaikeaksi, ettei siitä syystä olisi vastannut. Jos kyseessä olisi pelkästään kvantitatiivisilla menetelmillä toteutettu kyselytutkimus, olisi vastausprosentti auttamatta liian pieni. Pidän vastausprosenttia kuitenkin melko hyvänä, koska tutkimukseni perustuu pääasiassa laadulliseen aineistoon. Olin erityisen kiinnostunut vastaajien kokemuksista ja avoimet vastaukset tuottivat kysymyksiini riittävästi aineistoa. Toisaalta tulee kuitenkin huomioida, että olen käsitellyt aineistoa myös kvantitatiivisesti. Kvantitatiivisella analyysillä saamani tulokset ovat suuntaa antavia, mutta niihin tulee suhtautua varauksella aineiston pienen koon takia.

Tutkimuksessani tärkeässä osassa oli kyselylomake. Lomakkeen oli mielestäni sopivan pituinen, sillä suurin osa vastaajista oli käynyt lomakkeen loppuun asti ja vastannut myös lopussa oleviin kysymyksiin. Mielestäni tein myös oikean valinnan siinä, ettei kaikkiin kysymyksiin ollut pakko vastata päästäkseen eteenpäin lomakkeessa. Myös lomakkeen ulkoasu oli onnistunut. Kyselylomaketta laatiessa tärkeää on pohtia tarkkaan jokainen kysymys; ymmärtävätkö vastaajat kysymyksen niin kuin olen tarkoittanut ja löytyykö suljettuihin kysymyksiin sopivat vastausvaihtoehdot. Lomaketta tehdessäni luulin ottaneeni tämän seikan huomioon. Aineistoa analysoidessani kuitenkin havaitsin, että osan väittämistä olisi voinut muotoilla toisin tai korvata kokonaan toisella väittämällä. Avointen kysymysten muotoilussa onnistuin mielestäni melko hyvin, vaikka muutamat vastaukset olivat hieman kysymyksen vierestä. Alunperin ajattelin, että määrittelen lomakkeeseen, mitä tarkoitan esimerkiksi uhkailulla ja henkisellä väkivallalla. Lopulta en kuitenkaan määrittelyä tehnyt vaan ajattelin, että tarkkojen määrittelyjen sijasta tärkeämpää on se, minkä kukin vastaaja kokee uhkailuksi tai henkiseksi väkivallaksi. Tämän vuoksi osa-alueet väkivallan uhka, uhkailu ja henkinen väkivalta menivät vastauksissa ristiin. Jotkut vastaajista ajattelivat myös uhkailun olevan henkistä väkivaltaa. Tämä ei kuitenkaan mielestäni vaikuttanut saamiini tuloksiin. Jälkikäteen ajateltuna olen huomannut, että toisessa osiossa kartoittamiini väkivaltatilanteiden syntyyn vaikuttaviin syihin olisi pitänyt paneutua enemmän muokkaamalla väittämiä. Lisäksi olisin halunnut jälkikäteen lisätä väittämiä tähän osioon. Kyselylomakkeeni viimeinen osio, jossa kartoitin työntekijöiden keinoja ehkäistä väkivaltatilanteita, olisi kaivannut tarkempaa muokkaamista. Validiteetin voidaan sanoa olevan hyvä silloin kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Kysymykset siis mittaavat juuri sitä ominaisuutta, mitä niiden on tarkoituskin mitata. Näin ollen minun täytyy todeta, että tutkimukseni validiteetti ei ollut paras mahdollinen, koska osa väittämistä/kysymyksistä oli heikosti muotoiltu. Vastaajaryhmän kohdalla katson validiteetin sen sijaan olevan hyvä.

Tutkimusta tehdessä tulee ottaa huomioon myös tutkimusetiikka. Tutkimusetiikkaan liittyvät olennaisesti muiden tutkijoiden työn kunnioittaminen, rehellisyys ja huolellisuus sekä eettisesti kestävä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät. Ihmistieteissä erityisesti tiedonhankintatavat sekä koejärjestelyt saattavat aiheuttaa eettisiä ongelmia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 24-25.) Tutkimuksessani pyrin kunnioittamaan kohdejoukon henkilöiden itsemääräämisoikeutta. Heillä oli mahdollisuus olla osallistumatta tutkimukseen niin halutessaan. Lisäksi informoin heitä tutkimuksesta ja kerroin, että vastaukset käsitellään anonyymisti. Uskon kyselylomakkeen olleen eettisesti oikea ratkaisu aineiston keräämiseen. Aineiston kerääminen esimerkiksi haastattelulla olisi saattanut aiheuttaa eettisiä haasteita. Aihe saattoi olla joillekin vastaajille arkaluontoinen ja siksi aineiston kerääminen kyselylomakkeella oli sopiva tapa. Uskon, että aineisto olisi ollut melko erilainen haastattelulla kerättäessä.

Mielestäni oli hyvä ratkaisu, että avoimet kysymykset olivat täydentämässä väittämiä, eivätkä vasta kyselylomakkeen lopussa. Avoimiin kysymyksiin oli keskimäärin vastannut noin 2/3 vastaajista ja useat avoimiin kysymyksiin vastanneet olivat vastanneet jokaiseen avoimeen kysymykseen. Vastauksissa näin ollen painottuukin näiden vastaajien näkemys. Analyysia tehdessäni otin huomioon kaikki avoimet vastaukset ja pyrin ottamaan suoria lainauksia mahdollisimman monelta vastaajalta. Suoria lainauksia otin lopulta 33 vastaajalta. Määrä on mielestäni riittävä ja kuvaa pyrkimystäni käyttää aineistoa mahdollisimman monipuolisesti.

Koska vastausprosentti jäi melko alhaiseksi, on saamiani tuloksia hankala yleistää. Alhainen vastauprosentti teki esimerkiksi eri muuttujien vaikutuksen vertailun melko mahdottomaksi, mutta kvantitatiivisen analyysin tuloksia voidaan mielestäni jossain määrin pitää suuntaa antavina. Vastasihan osa saamistani tuloksista myös aikaisempien tutkimusten tuloksia. Sisällön analyysin avulla saamiani tuloksia pidän melko yleistettävänä. Luokittelemalla avoimia vastauksia sain hyvin samankaltaisia vastauksia aiempien tutkimusten kanssa. Lisäksi laadullisessa menetelmässä tutkimusjoukon pieni koko ei nouse niin merkittävään asemaan kuin kvantitatiivista menetelmää käytettäessä. Uskon otokseni vastaavan hyvin sosiaalityöntekijöiden yleistä profiilia, sillä tutkimukseeni osallistui kaikenikäisiä, vähän ja paljon työkokemusta omaavia, erikokoisten kuntien sosiaalityöntekijöitä. Uskon, myös että tutkimukseeni osallistuneiden miesten osuus vastaa miesten osuutta sosiaalityössä. Tutkimukseeni osallistui pääasiassa lastensuojelun ja aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöitä. Tämän vuoksi tulokseni voi yleistää etenkin kyseisille sosiaalityön sektoreille. Sen sijaan tulosten yleistäminen esimerkiksi vammaispalveluihin tai maahanmuuttajatyöhön ei ole niin yksiselitteistä.

Etenkin laadullisessa tutkimuksessa validiteettia ja reliabiliteettia tärkeämpää on pohtia tutkimuksen uskottavuutta ja vakuuttavuutta. Pyrin tutkimuksen avulla saamaan selville etenkin sosiaalityöntekijöiden oman näkemyksen ja kokemuksen väkivallasta. Uskon, että tekemäni konstruktiot vastaavat vastaajien tuottamia konstruktioita. Lisäksi olen mielestäni onnistunut tuottamaan nämä konstruktiot ymmärrettäviksi myös lukijoille. Tulee kuitenkin muistaa, ettei tutkittavaa ilmiötä ole mahdollista koskaan kuvata tismalleen sellaisena kuin se tutkijalle ilmenee. Tekemäni tutkimus on lisäksi vain pintaraapaisu sosiaalityöntekijöiden kokemasta väkivallasta ilmiönä eikä ole mahdollista tuottaa täydellistä ymmärrystä asioista.

Ajattelen objektiivisuuden vaarantuvan melko helposti etenkin kysely- ja haastattelututkimuksessa. Mielestäni onnistuin kuitenkin suorittamaan tutkimukseni pääosin objektiivisesti. Totta kai kyselylomakkeen laadintaan saattoivat vaikuttaa omat ennakko-olettamukseni ilmiöön liittyen. Nämä oletukset tulevat esiin etenkin tekemieni väittämien kohdalla. Objektiivisuutta kuitenkin lisäävät avoimet kysymykset, joihin vastaajat saivat vastata omin sanoin. Näitä vastauksia analysoidessani pyrin tietoisesti objektiiviseen lähestymistapaan, jotta vastaajien kokemukset säilyvät ainutkertaisina. Mikäli toinen tutkija suorittaisi tutkimukseni samoja menetelmiä käyttäen, olen melko vakuuttunut siitä, että hän saisi samansuuntaisia tuloksia. Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustuloksen toistettavuutta ja uskon tutkimukseni reliabiliteetin olevan siis melko hyvä

Tutkimukseni haastavin, mutta toisaalta hedelmällisin osuus oli kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen menetelmän yhdistäminen. Varsinkin kun kvantitatiivisten menetelmien käyttäminen on muutenkin melko vähäistä sosiaalityön opinnäytetöissä. Mielestäni onnistuin yhdistämään nämä kaksi menetelmää mielekkäällä ja toisiaan täydentävällä tavalla. Etukäteen tarkoituksena oli korostaa kvalitatiivisen menetelmän osuutta ja mielestäni sen teinkin. Kvantitatiivisen tutkimuksen tekeminen oli haasteellisempaa kuin etukäteen ajattelin, mutta antoisaa. Esimerkiksi erilaisten vertailujen avulla havaitsin aineistossa mielenkiintoisia seikkoja. Toisaalta kvantitatiivisen analyysin luotettavuus kärsii huomattavasti otoksen pienuudesta. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen menetelmän yhdistäminen oli hedelmällistä myös siksi, että erilaisilla taulukoilla ja kuvioilla oli mahdollista havainnollistaa aineiston numeerista puolta ja suorilla lainauksilla oli mahdollista havainnollistaa aineiston sisällöllistä puolta.

6.5 Lopuksi

Aloittaessani tutkimusmatkan sosiaalityöntekijöiden kokeman väkivallan ja sen vaikutusten maailmaan, minulla oli joitakin ennakkokäsityksiä siitä, miten uskoin asioiden olevan. Osa näistä käsityksistä osoittautui vääräksi ja osa oikeaksi. Tutkimuksen tekeminen sujui melko hyvin, sillä motivaatiooni vaikutti huomattavasti oma kiinnostukseni tutkittavaa aihetta kohtaan. Tutkielman tekeminen oli haastavaa, mutta samalla todella mielenkiintoista. Sain selville paljon tietoa sosiaalityöntekijöiden kokemuksista ja pidän avoimia vastauksia todella hedelmällisenä lähteenä. Tutkielmani pääotsikossa kysyin, onko väkivalta osa sosiaalityötä. Tutkimuksen tehtyäni, minun täytyy todeta, että etenkin uhkailun ja henkisen väkivallan voi nähdä olevan osa jokapäiväistä sosiaalityötä. Tämä on huolestuttava seikka, johon tulee puuttua niin sosiaalityön koulutuksessa kuin työpaikoillakin. Tutkimukseni tuotti hyödyllistä tietoa sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemuksista ja niiden vaikutuksista. Tutkimuksessa tuli hyvin esiin se, mitkä tekijät sosiaalityöntekijät itse kokevat merkityksellisiksi väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä. Nämä tekijät olisi hyvä pitää mielessä jokaisessa sosiaalitoimistossa ja pohtia, miten omalla työpaikalla voitaisiin paremmin varautua väkivaltatilanteisiin ja niiden ehkäisyyn. Uskon, että esimerkiksi lastensuojelussa paine työssä on melko kova työmäärän ja vaihtuvien työntekijöiden vuoksi, jolloin työpaikalla ei ehkä ole aikaa tai mielenkiintoa keskittyä väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja käsittelyyn. Kiireestä huolimatta tulee asiaan kuitenkin paneutua jokaisella työpaikalla. Pidän väkivaltaa ja väkivallan uhkaa etenkin naisten työhyvinvointia uhkaavana. Naisten osuus painottui myös omassa aineistossani. Mielestäni sosiaalityössä työskentelevien naisten tulisikin painokkaammin vaatia muutosta eikä vain tyytyä osaansa. Väkivallan uhka ja koettu väkivalta ilmiönä kaipaa ehdottomasti lisää tutkimusta etenkin sosiaalityön saralla. Erityisen tärkeäksi tutkimuskohteeksi näen sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset ja työyhteisöissä vaikuttavat uskomukset, jotka liittyvät väkivaltatilanteiden syntymiseen. Lisäksi olisi tärkeää tutkia myös yleistä asenneympäristöä; suhtaudutaanko väkivaltaan sen vaatimalla vakavuudella vai olan kohautuksella? Tutkimuksessani tuli esiin, ettei väkivaltatilanteita aina oteta vakavasti ja tilanteita vähätellään. Tämä vaikeuttaa tilanteisiin puuttumista ja väkivaltaa kohdanneen työntekijän auttamista. Väkivallan hiljainen hyväksyminen johtaa väistämättä ongelmiin. Työyhteisöön olisi tärkeää luoda asenneilmapiiri, jossa väkivaltaa ei hyväksytä ja jossa kaikilla työntekijöillä on mahdollista saada tukea työtovereiltaan väkivaltatilanteissa. Positiivinen huomio oli se, että fyysisen väkivallan kokemukset olivat melko harvinaisia vastaajien keskuudessa. Tärkeintä on kuitenkin muistaa, ettei kenenkään tule joutua työssään väkivallan kohteeksi. Näen ilmiössä

mahdollisuuksia muutokseen, mutta muutokset tulevat varmasti olemaan hitaita. Jokaisen sosiaalityössä työskentelevän vastuulla on omalta osaltaan luoda työskentelyilmapiiri, jossa väkivaltaa ei ole. Toivottavasti tulevaisuuden vastaavassa tutkimuksessa tuloksena on, ettei väkivalta ole osa sosiaalityötä.

LÄHTEET

- Alkula, Tapani, Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka (2002) Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki:WSOY.
- Antikainen-Juntunen, Eija (2009) Työturvallisuus. Teoksessa Yliruka, Laura, Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki, 40-58.
- Chappell, Duncan & Di Martino, Vittorio (1998) Violence at work. International labour office.
- Di Martino, Vittorio, Hoel, Helge & Cooper, Cary L. (2003) Preventing violence and harassment in the workplace. European foundation for the improvement of living and working conditions. Dublin.
- Ellonen, Erkki (1999) Asiakastyön henkilöturvallisuus. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Enosh, Guy, Tzafrir, Shay & Gur, Amit (2012) Client aggression toward social workers and social services in Israel – A qualitative analysis. Journal of interpersonal violence, 28 (6), 1123-1142. <http://helios.uta.fi:2505/content/28/6/1123.full.pdf+html>. Viitattu 15.10.13
- Eränen, Liisa (1991) Katastrofipsykologia. Helsinki: VAPK – kustannus.
- Eskola, Antti (1975) Sosiologian tutkimusmenetelmät 2. Helsinki:WSOY.
- Finkelhor, David (1983) Common features of family abuse. Teoksessa Finkelhor, David & Gelles, Richard & Hotaling, Gerald T. & Straus, Murray A. (eds.) The dark side of families: current family violence research.
- Finlex. 738/2002. Työturvallisuuslaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 17.11.13.
- Foucault, Michel (1990) The history of sexuality. Volume 1: An introduction. Penguin books.London.
- Grönfors, Martti (1994) Miehin kulttuuri ja väkivalta. Teoksessa Sipilä, Jorma & Tiuhonen, Arto (toim.) Maskuliinisuuksia puretaan miestä rakennetaan. Tampere: Vastapaino, 63-76.
- Harris, Barbara & Leather, Phil (2012) Levels and consequences of exposure to service user violence: Evidence from a sample of UK social care staff. British journal of social work, 42 (5), 851–869. <http://helios.uta.fi:2288/ContentServer.aspx?target=http%3A%2F%2Fbjsw>. Viitattu 14.10.2013
- Heiskanen, Markku (2005) Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa Siren, Reino & Honkatukia, Päivi (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Heiskanen, Markku (2002) Väkipalta, pelko, turvattomuus. Surveytutkimusten näkökulmia suomalaisten turvallisuuteen. Helsinki: Tilastokeskus.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2008) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Honkala, Paula (2006) Väkipallan uhka – sosiaalialan mörköpeikko. Sosiaalityön pro gradu – tutkielma. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-15789>. Viitattu 26.11.13.

Honkatukia, Päivi & Pösö, Tarja (2004) Rajattu tila, sukupuoli ja väkipalta – nuoret puhumassa väkipallasta koulukodissa. Teoksessa Kuronen, Marjo, Granfelt, Riitta, Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS- kustannus. 131-162.

Hänninen, Jorma (2004) Sosiaalityön miehet ja huoltapitävä valta. Teoksessa Kuronen, Marjo, Granfelt, Riitta, Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS – kustannus . 77-100.

Isotalus, Niina & Saarela, Kaija Leena (2001) Kauris: menetelmä työväkipalttariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.

Jankola, Kirsti (1991) Henkinen väkipalta työelämässä. Helsinki: Suomen kaupunkiliitto.

Jyrinki, Erkki (1977) Kysely ja haastattelu tutkimuksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Keskinen, Suvi (2005) Perheammattilaiset ja väkipaltatyön ristiriidat. Sukupuoli, valta ja kielelliset käytännöt. <http://acta.uta.fi>. Viitattu 26.11.13.

Ketola, Tuija & Kokkonen, Tuomo (1993) Sosiaalialan työn lähtökohtia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Kiesiläinen, Liisa (1998) Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Helsinki: Arator.

Kinnunen, Aarne (1994) Väkipalta työtilanteissa uhritutkimusten valossa. Teoksessa Aromaa, Kauko & Haapaniemi, Markku, Kinnunen, Aarne & Koivula, Anna-Kaarina. Väkipalta työtehtävissä. Työssä koettua väkipalttaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. 8-46.

Kivivuori, Janne (1997) Opettajiin kohdistuva häirintä ja väkipalta. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Kivivuori, Janne (1996) Opettajien uhrikokemukset ja kontrollinäkemykset. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Koivula, Anna-Kaarina (1994) Sosiaalityöntekijöihin kohdistuva väkipalta. Teoksessa Aromaa, Kauko, Haapaniemi, Markku, Kinnunen, Aarne & Koivula, Anna-Kaarina. Väkipalta työtehtävissä. Työssä koettua väkipalttaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. 97-137.

Koritsas, Stella, Coles, Jan & Boyle, Malcolm (2010) Workplace violence towards social workers: The Australian experience. British journal of social work, 40 (1), 257-271. <http://helios.uta.fi:2288/ContentServer.aspx?target=http%3A%2F%2Fbjsw>. Viitattu 15.10.13.

Kumpulainen, Timo (2011) Opettajat Suomessa 2010.

http://www.oph.fi/download/131532_Opettajat_Suomessa_2010.pdf. Viitattu 13.10.13.

Kuronen, Marjo, Granfelt, Riitta, Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (2004) Sukupuoli ja sosiaalityö (toim.) Juva: WS Bookwell. 5-18.

Lagerspetz, Kirsti (1998) Naisten aggressio. Helsinki: Tammi.

Laitinen, Merja (2010) Kontekstin ja teorian hahmottamisen taito. Teoksessa Hurtig, Johanna, Laitinen, Merja & Uljas – Rautio, Katriina. (toim.) Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus. 44-70.

Lehto, Anna - Maija. & Sutela, Hanna (2004) Uhkia ja mahdollisuuksia. Työolotutkimusten tuloksia 1977-2003. Helsinki: Tilastokeskus.

Leskinen, Ritva (1992) Postiryöstö uhrin kokemana. Valtiokonttori henkilöstöpalvelut. Helsinki: VAPK- kustannus.

Maaniittu, Maisa (1998) Kohtaaminen, vuorovaikutus ja laatu sosiaalipalveluissa. Teoksessa Haverinen, Riitta, Simonen, Leila & Kiikkala, Irma (toim.) Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla. Helsinki: STAKES. 153-165.

Macdonald, Grant & Sirotich, Frank (2005) Violence in the social work workplace. The Canadian experience. International social work, 48 (6), 772-781.

<http://helios.uta.fi:2544/content/48/6/772.full.pdf+html>. Viitattu 18.10.13.

Metteri, Anna & Rauhala, Pirkko-Liisa (1993) Sosiaalialan töissä. Stakes sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tampere: Vastapaino.

Moilanen, Timo & Roponen, Seppo (1994) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ATLAS/ti – ohjelman avulla. Menetelmäraportteja ja käsikirjoja 2. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Padyab, Mojgan, Chelak, Hassan, Nygren, Lennart & Ghazinour, Mehdi (2012) Client violence and mental health status among Iranian social workers: A national survey. British journal of social work, 42 (1), 111–128. <http://helios.uta.fi:2288/ContentServer.aspx?target=http%3A%2F%2Fbjsw>. Viitattu 14.10.13.

Puhakka, Antti (1994) Väkivaltaan varauduttava sosiaalialalla. Sosiaaliturva 1994 (1-2), 4-6.

Purjo, Timo (1997) Väkivallan hallinta – ilman väkivaltaa. Itsepuolustus, itsesuojaus ja väkivallan hallinta työpaikalla ja vapaa-aikana. Helsinki: Porrum.

Robson, Colin (1993) Real world research. A resource for social scientists and practitioner – researchers. Oxford: Blackwell.

Ronkainen, Suvi, Pehkonen, Leila, Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija (2011) Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOY.

Rowett, Colin (1986) Violence in social work. Institute of criminology. Cambridge. University of Cambridge.

Siltala, Juha (1999) Miehen kunnia. Modernin miehen taistelu häpeää vastaan. Helsinki: Otava.

Silvennoinen, Markku (2004) Vuorovaikutuksen avaimet. Helsinki:Talentum.

Sinervo, Timo (1993) Työn raskaan viihtyjät. Sosiaalialan työntekijät ja työn organisointi. Helsinki: STAKES.

Soisalo, Raul (2011) Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Suomen psykologinen instituuttiyhdistys.

Sosiaali- ja terveystalvelujen henkilöstö 2010. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/henkilosto/sosiaali_ja_terveystalvelujen_henkilosto
Viitattu 5.11.13.

Tornberg, Helena (1997) Aggressio – vuorovaikutuksen suola. Liminka:Malpana.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2003) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomivaara, Timo (2005) Tieteellisen tutkimuksen perusteet. 28-40.
<http://www.mv.helsinki.fi/home/ttuomiva/Y125luku6.pdf>. Viitattu 26.11.13

Uusitalo, Hannu (1991) Tiede, tutkimus ja tutkielma.Helsinki:WSOY.

Valli, Raine (2007) Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus.102-125.

Vartia, Maarit & Paananen, Taina (1992) Henkinen väkivalta työssä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Weiss, Donald (1990) Ongelmaihmisiä – ongelmatilanteita. Kuinka tulet toimeen niiden kanssa. WeilinGöös.

Weizmann – Henelius, Ghitta (1997) Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä.

Virkki, Tuija (2008) Habitual trust in encountering violence at work. Attitudes toward client violence among Finnish social workers and nurses. Journal of social work, 8 (3), 247-267.
<http://helios.uta.fi:2554/content/8/3/247.full.pdf+html>. Viitattu 15.10.13.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake tekstimuotoisena.

Väkivalta ja väkivallan uhka sosiaalityössä

Sosiaalityöntekijöiden työssään kohtaama väkivalta on melko vähän tutkittu ilmiö.

Aihe on kuitenkin erittäin tärkeä ja ajankohtainen ja siksi tutkimisen arvoinen. Vastaamalla tähän kyselyyn voit tuoda omia kokemuksiasi esiin ja näin lisätä tietoa aiheesta.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Jokainen vastaus käsitellään anonyymisti. Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan S- ryhmän lahjakortti. (yhteystietoja ei käytetä muuhun)

Taustatiedot

1. Ikä?

2. Sukupuoli?

nainen

mies

3. Työkokemus (vuosina)?

4. Sosiaalityöntekijän pätevyys?

kyllä

ei

5. Millä sosiaalialan sektorilla työskentelet? Esim. aikuissosiaalityö, lastensuojelu.

6. Työskentelykunnan asukasluku?

alle 10 000

10 000 - 50 000

yli 50 000

en tiedä

Väkivallan uhan ja väkivallan kokemukset

7. Vastaa seuraaviin väittämiin.

en/ei koskaan

todella harvoin

harvoin

usein

todella usein

7.1. Olen kokenut väkivallan uhkaa työssäni

Kuvaile kokemuksiasi

7.2. Minua on uhkailtu työtehtävissä

Kuvaile kokemuksiasi

7.3. Olen kokenut henkistä väkivaltaa työssäni

Kuvaile kokemuksiasi

7.4. Olen kokenut fyysistä väkivaltaa työssäni

Kuvaile kokemuksiasi

Väkivallan vaikutukset työntekijän hyvinvointiin ja työskentelyyn

8. Vastaa seuraaviin väittämiin.

täysin eri mieltä

jokseenkin eri mieltä

ei samaa eikä eri mieltä

jokseenkin samaa mieltä

täysin samaa mieltä

väittämä ei koske tilannettani

8.1. Koen pelkoa työssäni

8.2. Väkivallan uhka/koettu väkivalta aiheuttaa minulle stressiä

8.3. Väkivallan uhka/ koettu väkivalta aiheuttaa minulle ahdistusta

8.4. Väkivallan uhka/koettu väkivalta vaikuttaa työskentelyyni

8.5. Näen painajaisia väkivaltatilanteiden (itselle tai muille sattuneiden) vuoksi

8.6. Väkivallan uhka/koettu väkivalta vaikuttaa työmotivaatiooni

8.7. Väkivallan uhka/koettu väkivalta vaikuttaa työhyvinvointiini

8.8. Väkivallan uhka/ koettu väkivalta vaikuttaa työilmapiiriin

8.9. Väkivaltatilanteet (itselle tai muille sattuneet) jäävät vaivaamaan minua

8.10. Olen useasti pohtinut alan vaihtoa väkivallan uhan/koetun väkivallan vuoksi

9. Miten väkivallan uhka/koettu väkivalta vaikuttaa työmotivaatioosi, työhyvinvointiisi ja työilmapiiriin?

10. Oletko ollut sairaslomalla koetun väkivallan/ väkivallan uhan vuoksi? Kuinka monta kertaa?

11. Kuinka turvalliseksi tunnet olosi työssä asteikolla 1-10.(1 = ei lainkaan turvallinen, 10= todella turvallinen)

Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy

12. Vastaa seuraaviin väittämiin.

täysin eri mieltä

jokseenkin eri mieltä

ei samaa eikä eri mieltä

jokseenkin samaa mieltä

täysin samaa mieltä

12.1. Asiakastapaamisissa minulla on aina työpari

12.2. Käytän aina kuin mahdollista apuvoimia, työskennellessäni väkivaltaisten asiakkaiden kanssa

12.3. Minulla on käytössäni hälytyspainike

12.4. Pyrin usein välttämään työskentelyä väkivaltaisten asiakkaiden kanssa

12.5. Pyrin usein välttämään vaikeista asioista puhumista väkivaltaisten asiakkaiden kanssa

12.6. Pyrin usein omalla toiminnallani ehkäisemään väkivaltatilanteiden syntyä

12.7. Väkivalta on aina vuorovaikutuksen tulosta, ei pelkästään asiakkaasta johtuva

12.8. Väkivallan syntymisen pystyy aina estämään

12.9. Väkivaltatilanteet ovat aina ennalta arvaamattomia

12.10. Vuorovaikutustilanteessa tarkkailen asiakkaan eleitä ja ilmeitä arvioidakseni asiakkaan tunnetiloja

12.11. Pyrin vaikuttamaan asiakkaan käytökseen omalla toiminnallani

12.12. Oma käytökseni voi provosoida asiakkaan väkivaltaan

13. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimpiä keinoja ehkäistä väkivaltatilanteita?

14. Millaisia turvallisuutta lisääviä välineitä tai keinoja sinulla on käytössäsi?

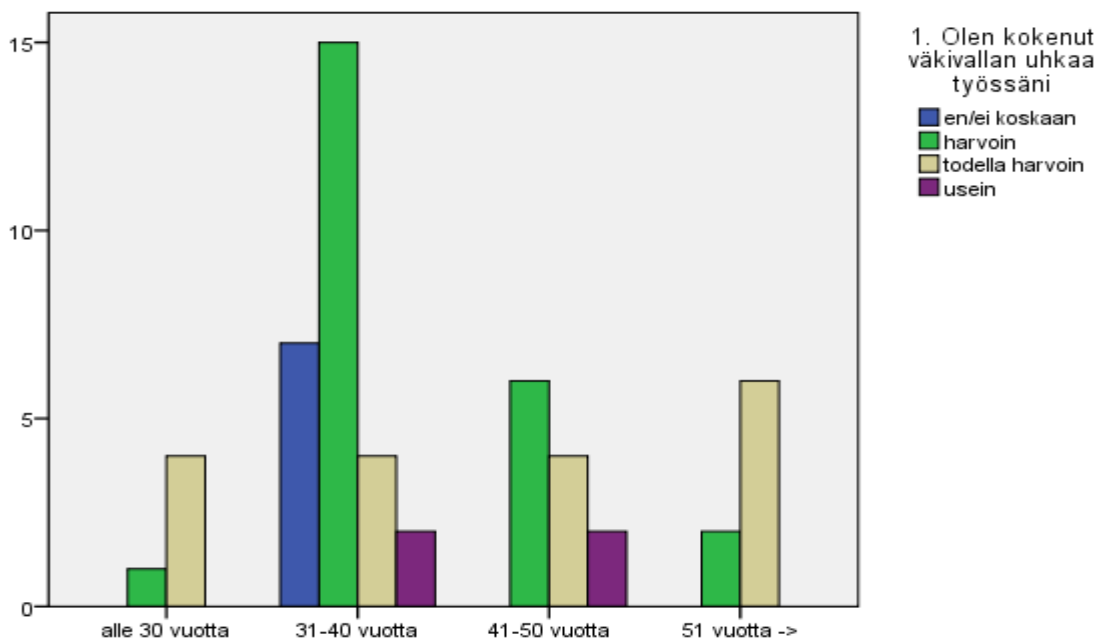
15. Millaisia turvallisuutta lisääviä keinoja haluaisit käyttää, mutta sinulla ei ole siihen mahdollisuutta?

16. Mikäli sinulla on jotain lisättävää aiheeseen, voit tuoda sen tässä kohtaa esiin.

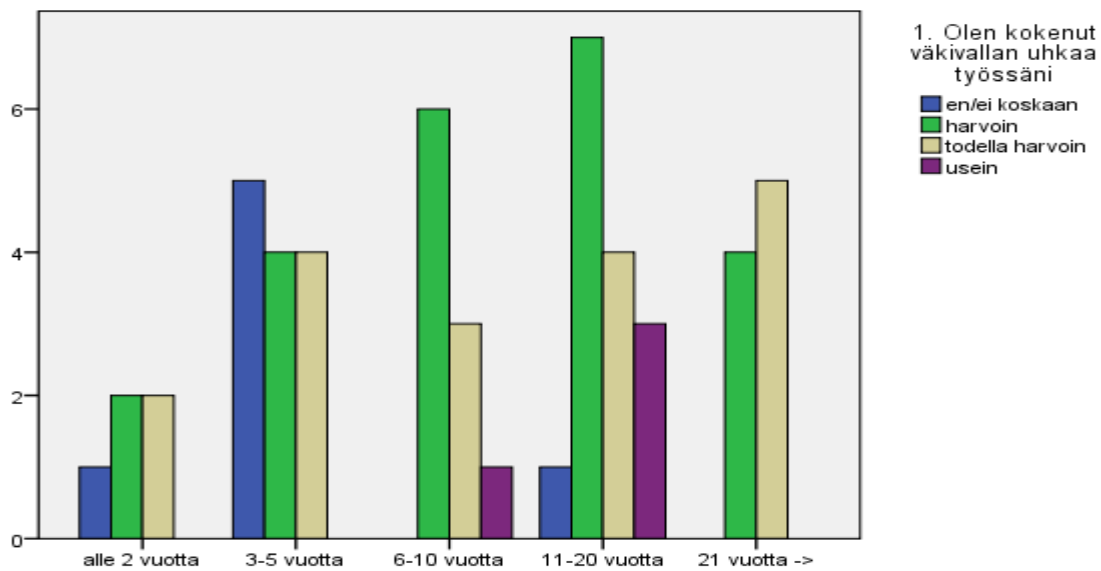
17. Vastaajien kesken arvotaan S-ryhmän lahjakortti. Mikäli haluat osallistua arvontaan, jätäthän nimesi ja puhelinnumerosi/sähköpostiosoitteesi.

Liite 2. Väkivallan uhan esiintyvyys.

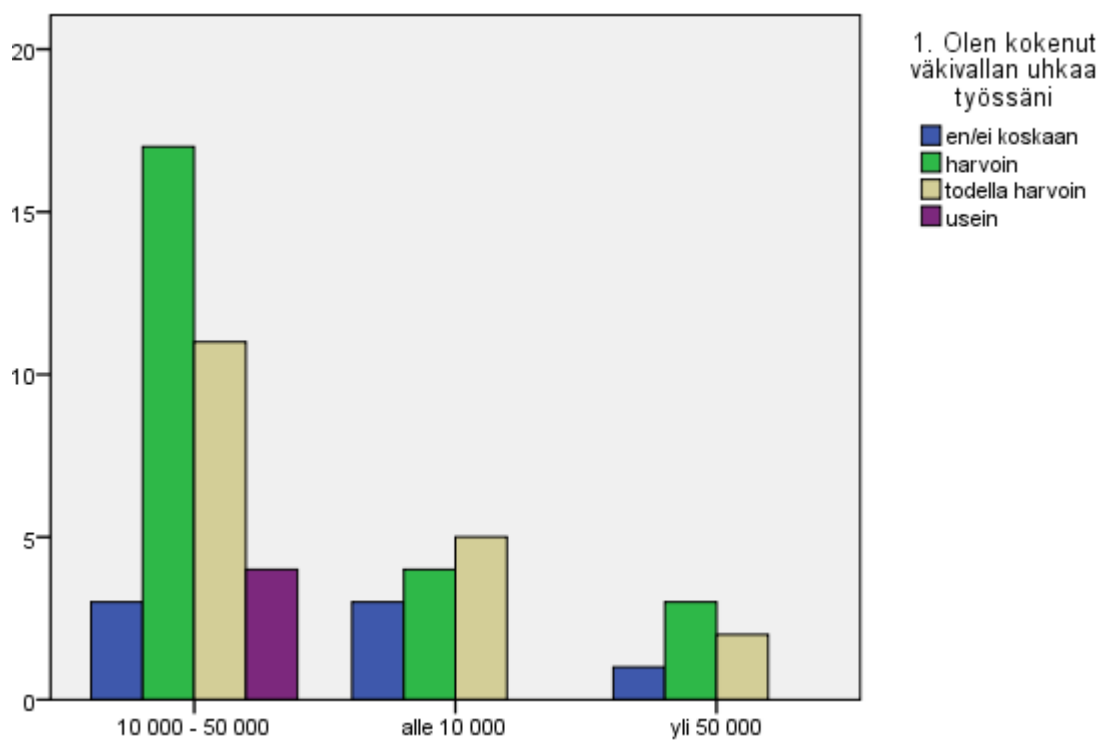
KUVIO 1 . Väkivallan uhan esiintyvyys iän mukaan



KUVIO 2. Väkivallan uhan esiintyvyys työkokemuksen mukaan

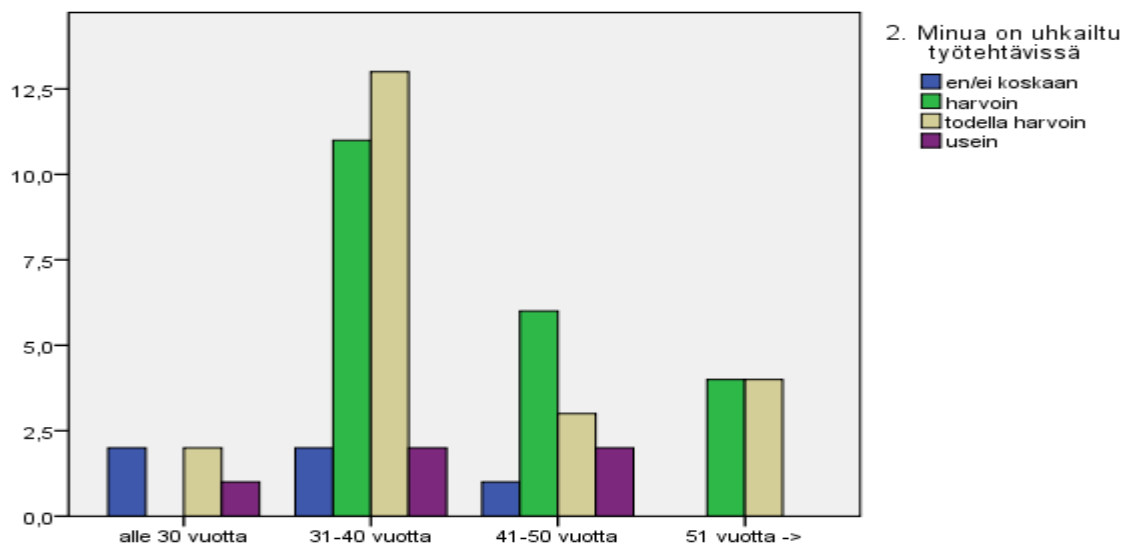


KUVIO 3. Väkivallan uhan esiintyvyys työskentelykunnan asukasluvun mukaan

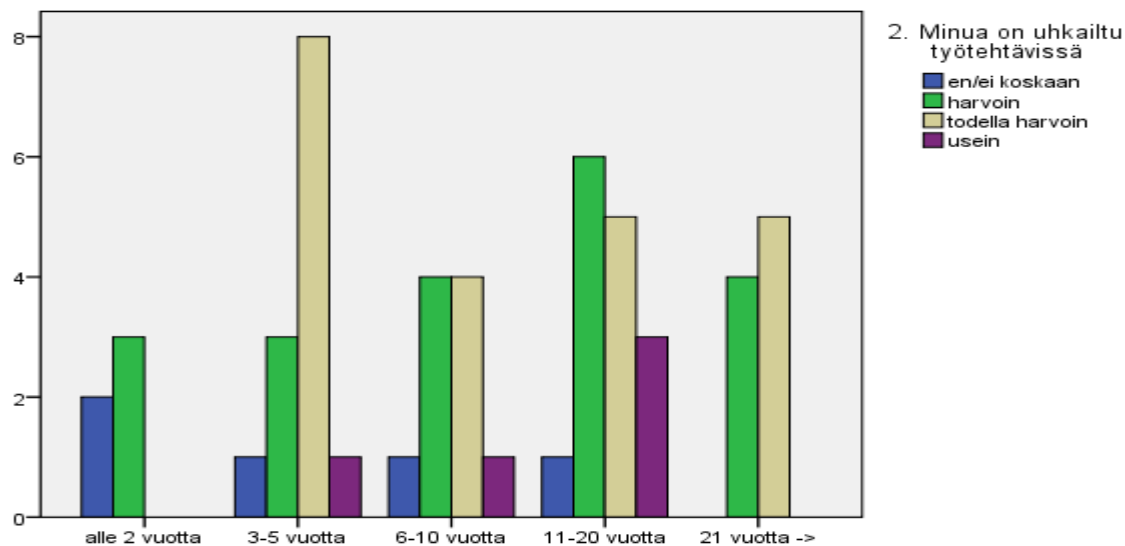


Liite 3. Uhkailun esiintyvyys.

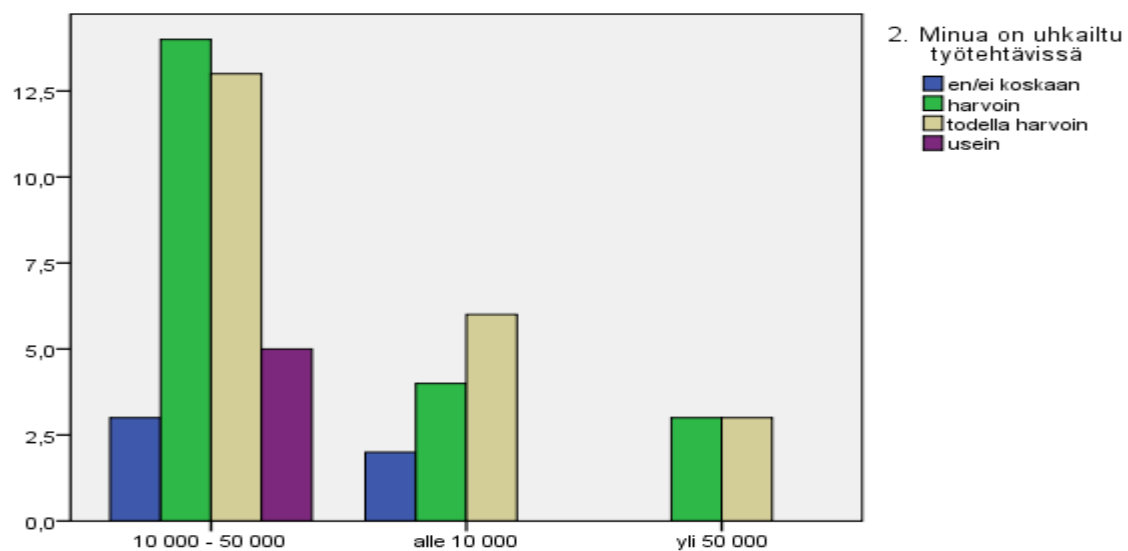
KUVIO 1. Uhkailun esiintyvyys iän mukaan



KUVIO 2. Uhkailun esiintyvyys työkokemuksen mukaan

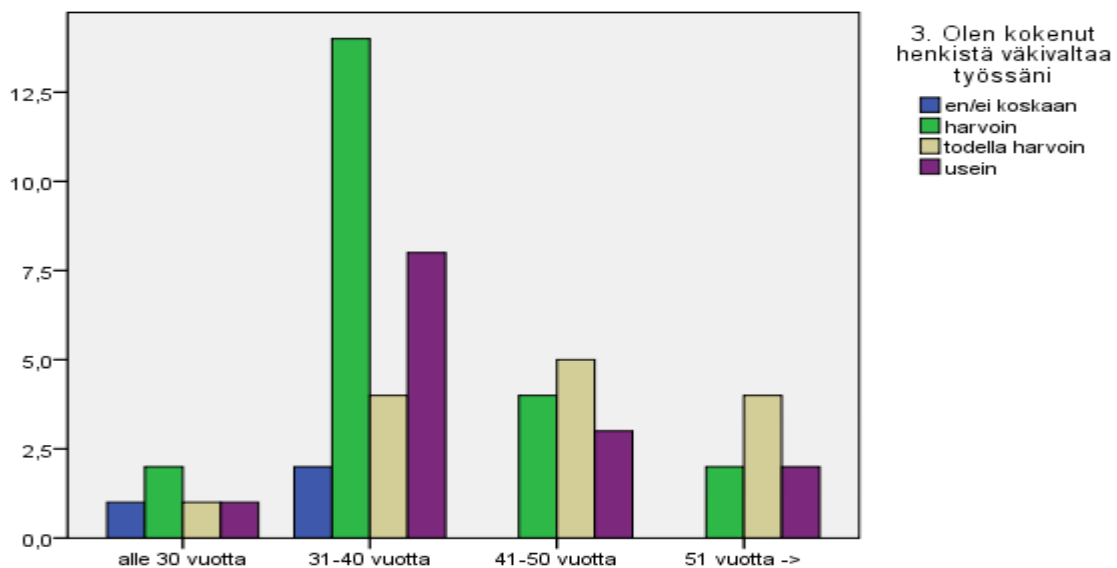


KUVIO 3. Uhkailun esiintyvyys työskentelykunnan asukasluvun mukaan

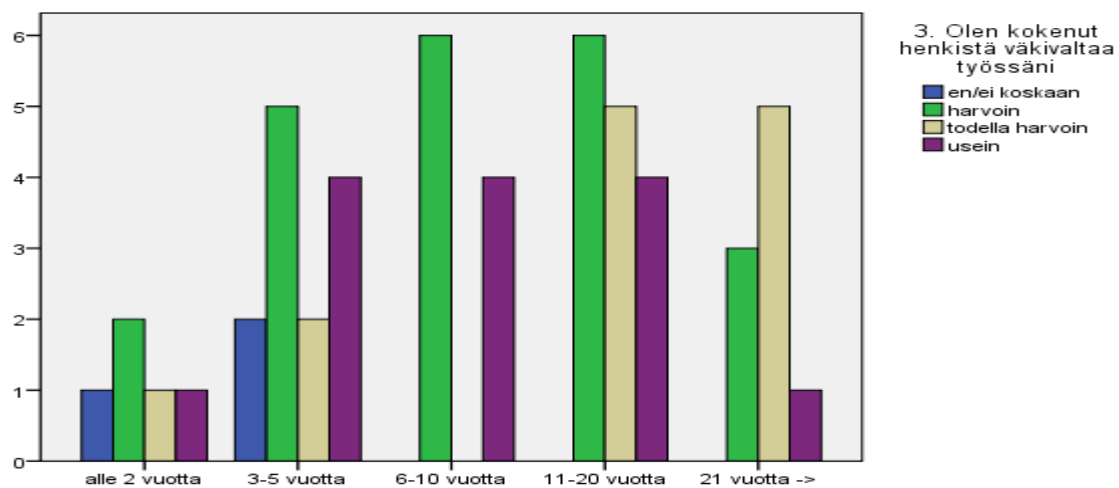


Liite 4. Henkisen väkivallan esiintyvyys.

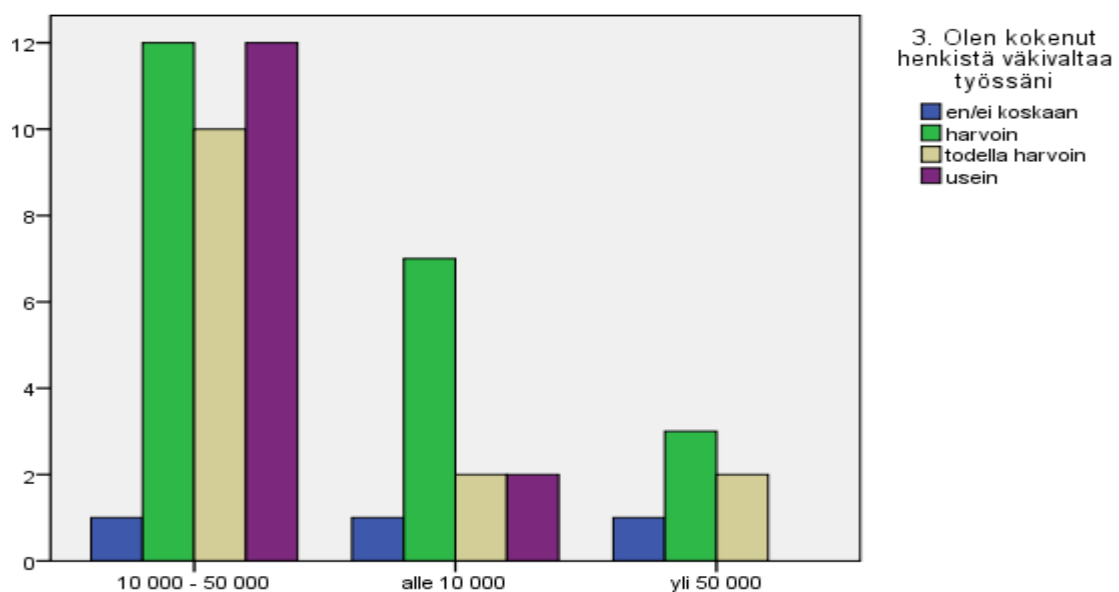
KUVIO 1. Henkisen väkivallan esiintyvyys iän mukaan



KUVIO 2. Henkisen väkivallan esiintyvyys työkokemuksen mukaan

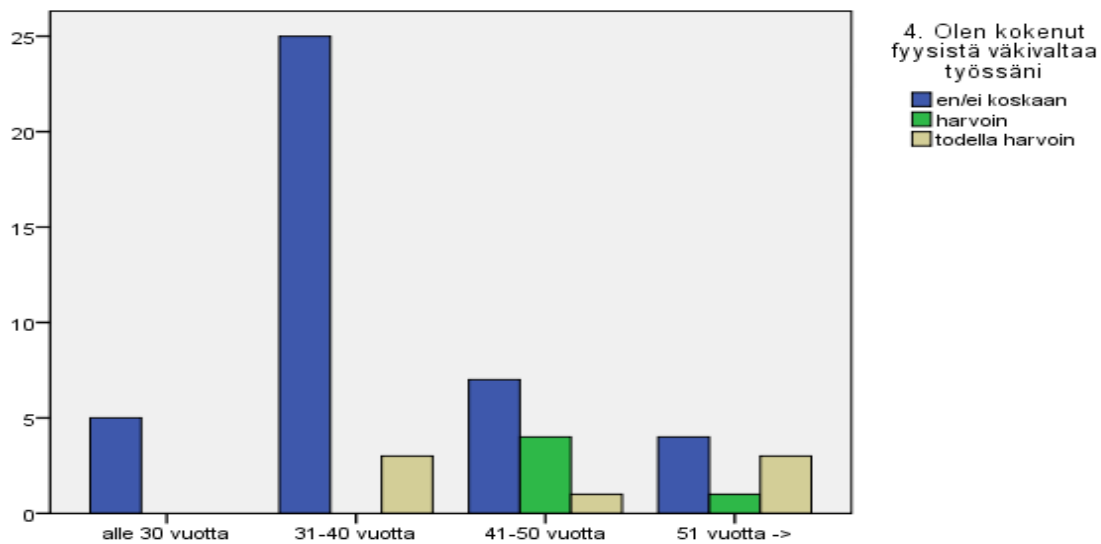


KUVIO 3. Henkisen väkivallan esiintyvyys työskentelykunnan asukasluvun mukaan

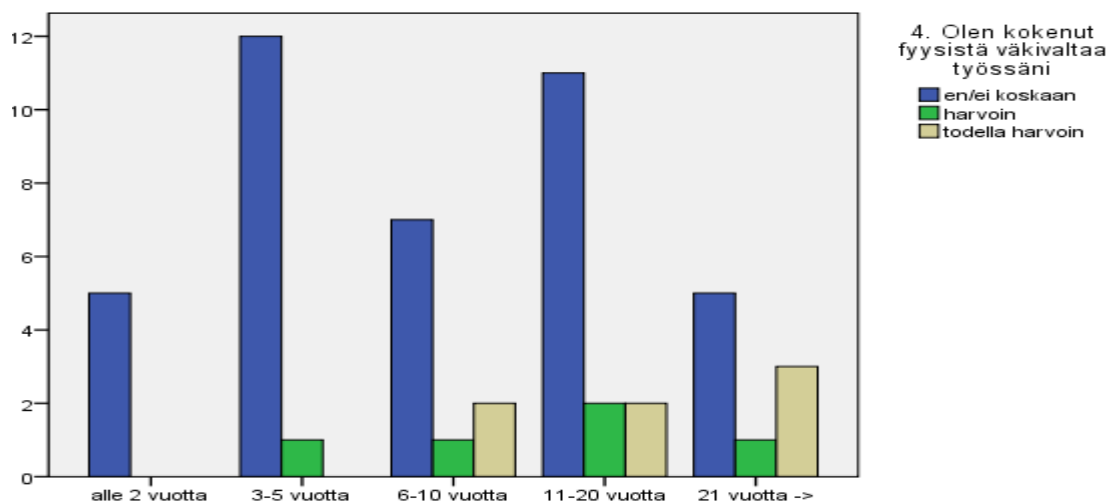


Liite 5. Fyysisen väkivallan esiintyvyys.

KUVIO 1. Fyysisen väkivallan esiintyvyys iän mukaan



KUVIO 2. Fyysisen väkivallan esiintyvyys työkokemuksen mukaan



KUVIO 3. Fyysisen väkivallan esiintyvyys työskentelykunnan asukasluvun mukaan

